



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURUNNYA MINAT
PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN
BARANG PADA PT. POS INDONESIA CABANG PANAM
PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM**
(Studi Kasus PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi dan Melengkapi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

IIN INDARWATI

11325206476

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
PEKANBARU
2019**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURUNNYA MINAT PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. POS INDONESIA CABANG PANAM PEKANBARU (Studi Kasus PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru) yang ditulis oleh :

Nama : IIN INDARWATI

Nim : 11325206476

Program Studi : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 14 Agustus 2019

Pembimbing Skripsi

ZURAIDAH, M. Ag

NIP.1971 0803 1996 032 001

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURUNNYA MINAT PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. POS INDONESIA CABANG PANAM PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM (Studi Kasus PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru)* yang ditulis oleh :

Nama : **IIN INDARWATI**
 NIM : 11325206476
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 26 September 2019
 Waktu : 13.30 WIB
 Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 03 Oktober 2019 M
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

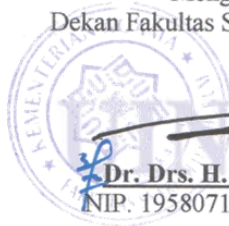
Ketua
Dr. Wahidin, S.Ag., M.Ag.

Sekretaris
Syamsurizal, SE, MSc, AK, CA

Penguji I
Darmawan Tia Indrajaya, S.Ag., M.Ag

Penguji II
Muhammad Nurwahid, M.Ag

Mengetahui :
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
 NIP. 19580712 198603 1 005

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Indarwati, (2019): *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Turunnya Minat Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru)*

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pengamatan penulis mengenai turunnya minat pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, padahal jasa pengiriman PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru merupakan salah satu kebutuhan primer bagi pelanggan yang menggunakan jasa tersebut, artinya dengan adanya jasa pengiriman pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru tersebut sangat membantu para masyarakat. Khususnya masyarakat di daerah sekitar PT. Pos tersebut.

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya minat pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru dan bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya minat pelanggan dalam menggunakan jasa pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan pada masyarakat yang menggunakan jasa PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru. Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru serta konsumen (orang yang mengirimkan barang), sedangkan objek penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya minat pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru menurut Ekonomi Islam. Adapun populasi dalam penelitian ini berjumlah 210 orang kemudian penulis menetapkan sampel pada penelitian ini 21 atau 10% dari 210 responden dengan menggunakan teknik *Total Quota Sampling*. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang Penulis kumpulkan langsung dari responden atau sumber data lapangan dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak-pihak yang terkait, serta buku-buku literatur yang dapat membantu penelitian ini guna melengkapi data-data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan metode observasi, wawancara, angket, dan studi kepustakaan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya minat pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru adalah keterlambatan barang kiriman sampai ke tempat tujuan, kualitas pelayanan, kerusakan dan kehilangan pada barang kiriman dan banyaknya jasa pengiriman lain.

Tinjauan ekonomi Islam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya minat pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru adalah belum sesuai dengan Ekonomi Islam, hal ini dikarenakan masih seringnya terjadi keterlambatan barang kiriman sampai ke tujuan, kualitas pelayanan yang masih kurang, serta kurang amanah dan bertanggung jawab terhadap kerusakan barang kiriman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji syukur kita kehadirat Allah SWT yang telah memberi nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat kesempatan dan kesehatan, sehingga penulis diberikan kekuatan serta kesehatan dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul, **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Turunnya Minat Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru)”** ini dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan sebagaimana mestinya tanpa ada suatu hambatan apapun.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa'at beliau di hari akhir kelak, amin.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari ada kelebihan dan ada kekurangan, kalau terdapat kebenaran dalam skripsi ini maka kebenaran itu berasal dari Allah SWT. Namun kalau dalam skripsi ini terdapat kesalahan maka itu datangnya dari penulis sendiri. Hal ini tidak lain karena kemampuan, cara berfikir dan pengetahuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini penulis mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga diharapkan dapat membawa perkembangan di kemudian hari. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya skripsi ini yaitu kepada :

1. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa mendo'akan, memotivasi dan mengharapkan keberhasilan ananda, sekaligus dukungan moril maupun materil yang memberi semangat kepada ananda yakni Ayahanda Baharuddin dan Ibunda Mudrika yang sangat Penulis cintai dan Penulis sayangi serta Adikku tersayang Rinda Usmawati yang juga selalu memberi semangat.
2. Bapak Prof. Dr. H.Akhmad Mujahidin M.Ag selaku Rektor UIN SUSKA Riau dan seluruh civitas akademika UIN SUSKA Riau.
3. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum serta Bapak Dr. Drs. Heri Sunandar, MCL, selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Wahidin, M.Ag, selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr, H. Maghfirah, MA, selaku Wakil Dekan III yang bersedia mempermudah penulis dalam penulisan skripsi.
4. Bapak Bambang Hermanto, M.A, dan Bapak Syamsurizal, SE M.Sc, Ak selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam, Bapak Ibu dosen dan karyawan karyawan Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah memberikan nasehat-nasehat yang terbaik yang membantu penulis selama perkuliahan.
- Ibu Zuraidah, M.Ag selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, memperbaiki dan menyempurnakan materi sistematika penulisan dan telah mengorbankan waktunya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bapak Rahman Alwi, M.Ag selaku Pembimbing Akademik yang memberikan nasehat dalam masa perkuliahan.

Kepada Bapak Ibu pengelola perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Hukum serta pengelola perpustakaan UIN Suska Riau, terima kasih atas peminjaman buku sebagai referensi bagi penulis.

Serta sahabatku yang teristimewa dan selalu memberiku support Hairani Nasution, SE serta teman-teman seperjuangan EI 4 angkatan 2013.

Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terimah kasih yang sedalam-dalamnya, semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda, amin.

Wabillahitaufiq Walhidayah Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 05 Agustus 2019

IIN INDARWATI
NIM. 11325204512

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Metode penelitian	11
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Keadaan Lingkungan	16
B. Sejarah Berdirinya PT. Pos Indonesia	16
C. Mekanisme Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru	24
D. Sistem Penerimaan dan Pengiriman Paket Pos	27
E. Jenis-Jenis Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero)	30
F. Dimensi Kualitas Layanan PT. Pos Indonesia	32
G. Struktur Organisasi	35
H. Jenis-Jenis Jasa Pengiriman Pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru	39
I. Aktivitas Perusahaan.....	40
J. Prosedur Pengiriman Paket Pos Pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru	41
K. Larangan Kiriman	43



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III TINJAUAN TEORITIS

A. Pengertian Minat.....	44
B. Pengertian Jasa Pengiriman	46
C. Jenis-Jenis Jasa Pengiriman	47
D. Wakalah Dalam Islam.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turunnya Minat Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.....	61
B. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turunnya Minat Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	78
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	: Daftar Perkembangan Penggunaan Jasa Paket Pos Pada PT. Pos Indonesia Pekanbaru Tahun 2016-2018	9
Tabel IV.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel IV.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel IV.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	63
Tabel IV.4	: Tanggapan Responden Yang Membuat Ia Kecewa Dengan Jasa Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.....	65
Tabel IV.5	: Tanggapan Responden Yang Pernah Kecewa Dengan Jasa Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.....	66
Tabel IV.6	: Tanggapan Responden Terhadap Penggantian Barang Yang Hilang Atau Tidak Sampai Tujuan Pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru	68
Tabel IV.7	: Tanggapan Responden Yang Menggunakan Jasa Pengiriman Lain Selain Pt. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru	75

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Perubahan dan perkembangan di bidang teknologi membawa dampak yang cukup besar pada berbagai bidang yang mengikuti perekonomian dunia, dari ekonomi industri menuju ekonomi jasa. Salah satu perkembangan teknologi tersebut adalah perkembangan akan pengiriman dan penerimaan barang yang dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan aman. Dengan meningkatnya perkembangan teknologi, maka kebutuhan akan jasa pengiriman barang pun semakin meningkat.

Begitu pula dengan perkembangan dan perubahan teknologi informasi dan telekomunikasi yang berkembang dalam hitungan detik. Dunia yang begitu luas dan terbentuk dalam beberapa bagian dan menjadi menyatu seolah tanpa batas menembus belahan dunia lainnya.¹

Bisnis adalah kegiatan usaha yang dijalankan oleh orang atau badan usaha secara teratur dan terus-menerus, yaitu kegiatan mengadakan barang-barang atau jasa maupun fasilitas-fasilitas untuk diperjual belikan atau disewakan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan.² Bisnis secara Syari'ah adalah aktivitas bisnis yang syarat dan berorientasi pada nilai, bisnis

¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana 2004), Cet. II hal. 1

² Zaeni Syhadie, *Hukum Bisnis dan Pelaksanaannya di Indonesia*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada 2006) Cet ke I hal.31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara Syari'ah dijalankan untuk menciptakan iklim bisnis yang baik dan lepas dari pihak praktek kecurangan.³

Barang dan jasa adalah kebutuhan yang paling utama dan berbagai usaha yang dilakukan untuk memenuhinya. Usaha tersebut antara lain adalah melakukan jual beli, pertukaran barang dan melakukan hubungan sosial yaitu dengan mengirim suatu barang oleh suatu individu, perusahaan dan kelompok sosial. Salah satu perusahaan pengiriman barang yang menjadi objek penelitian ini adalah PT. Pos Indonesia (Western Union) Cabang Panam, Pekanbaru. Perusahaan ini merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan lalu lintas informasi, uang, dan barang. Pengiriman barang belum tergantikan dengan teknologi manapun maupun dengan piranti apapun.

Dalam menjalankan kegiatannya PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru ini, seseorang atau perusahaan yang akan mengirimkan barang harus menyiapkan dokumen yang diperlukan dan pengirim barang tidak mau tahu bahwa barang yang dikirim harus dalam keadaan selamat dan tidak ada kerusakan pada barang tersebut dan barang yang dikirim harus sampai tujuan sesuai dengan hari yang telah ditentukan oleh Pemilik Barang. Dan ini merupakan kesepakatan kedua belah pihak antara pemilik barang (selaku pihak yang menitipkan barang) dengan PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru (pihak yang menyediakan jasa pengiriman barang).

Minat pelanggan terhadap keputusan untuk memilih jasa pengiriman paket juga dapat mempengaruhi terhadap kinerja perusahaan. Perilaku

³ Muhammad, *Model-Model Akad di Bank Syari'ah (Panduan Teknis Pembuatan Akad/Pembiayaan Pada Bank Syari'ah*, (Yogyakarta : UII Press, 2009), Cet ke I hal.3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan terhadap keputusan memilih jasa sudah menjadi faktor penentu terhadap peluang untuk memenangkan pasar dan persaingan di industri jasa pengiriman paket. Minat pelanggan akan mempengaruhi pelanggan terhadap keputusannya dalam memilih jasa pengiriman paket tersebut atau tidak. Minat pelanggan, seperti motivasi, persepsi dan sikap, dipengaruhi oleh pelanggan dan tingkat kepercayaan konsumen terhadap jasa pengiriman paket pos.⁴

Dalam hal pengiriman paket harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepercayaan dan loyalitas konsumen. Beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dapat melalui perluasan jangkauan, peningkatan kecepatan waktu tempuh yang cepat dan terjamin serta ketanggapan dalam pelayanan. Peningkatan layanan untuk menyikapi persaingan yang semakin kompetitif yang ditunjukkan dengan hadirnya berbagai jasa pengiriman selain PT. Pos Indonesia. Beberapa di antaranya adalah JNE Express, PT. Tiki Online, dan lainnya yang siap bertarung kualitasnya agar memiliki daya saing tinggi.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, melakukan berbagai inovasi yang salah satunya melalui transformasi pelayanan berbasis teknologi yang tinggi berupa Kantor Pos virtual. Selain itu, PT. Pos Cabang Panam Pekanbaru ini juga akan memperluas jaringan bisnis dengan memperbanyak titik layanan dan pengembangan Agen pos.

⁴ YUSDIANA, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Memilih Jasa Pengiriman Pada PT. Pos Indonesia (Persero)*, Medan, 2008

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di samping itu, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci bagi keberhasilan perusahaan karena tidak ada yang lebih penting bagi perusahaan kecuali menempatkan masalah pelayanan pelanggan sebagai salah satu komitmen bisnisnya. Pelayanan merupakan kinerja penampilan tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki. Serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses menggunakan jasa tersebut. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang memuaskan maka akan berpengaruh negatif terhadap kinerja usaha, jadi pelayanan memiliki andil dan peran terhadap kinerja usaha, sedangkan untuk menentukan persentase kontribusinya yang diberikan secara pasti masih memerlukan kajian lebih lanjut atau tergantung kondisi mempengaruhinya.⁵

Namun pada kenyataannya yang ditemui di lapangan adalah banyak pengirim barang yang tidak melengkapi dokumen (selaku pemilik barang) dan terjadi kerusakan barang sehingga terjadi kehilangan barang kiriman oleh PT. Pos Indonesia (selaku penyedia jasa) bahkan terjadi keterlambatan barang yang akan dikirim.

Di dalam Islam mewakilkan kepemilikan barang kepada orang lain disebut juga wakalah.⁶ Al-wakalah atau wakilah adalah perwakilan.⁷ Menurut bahasa artinya Al-Hafidz (penyerahan), Al-Kifayah (pencukupan), Al-

⁵ Mukti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Uberty, 2002), Cet. 11 hal.

⁶ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo, 2007), hal. 104

⁷ Dr. Thamrin Abdullah, dkk, *Bank dan Lembaga Keuangan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2012) hlm. 24.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dhaman (tanggungan), dan Al-tafwidh (pendelegasian) yang artinya juga dengan memberikan kuasa atau mewakilkan.

Menurut bahasa wakalah dapat didefinisikan sebagai suatu perjanjian di mana seseorang menyerahkan suatu wewenang (kekuasaan) kepada orang lain untuk menyelenggarakan suatu urusan, dan orang lain tersebut menerimanya, serta melaksanakannya untuk dan atas nama pemberi kuasa.⁸

Wakalah dapat diartikan sebagai mewakilkan atau menyerahkan pekerjaan kepada orang lain agar bertindak atas nama orang yang mewakilkan selama batas waktu yang telah ditentukan. Atas jasanya tersebut, maka penerima kekuasaan dapat meminta imbalan tertentu dari pemberi amanah.⁹

Menurut Hasbi Ash Shiddieqy yaitu bahwa wakalah adalah akad penyerahan kekuasaan, yang ada pada akad itu seseorang menunjukkan kepada orang lain sebagai penggantinya dalam bertindak (bertasharruf).

Sayyid Sabbiq, Malikiah, Hanafiah, dan Syafiiyah mendefinisikan wakalah sebagai pelimpahan kekuasaan oleh seseorang kepada yang lain dalam hal-hal yang dapat diwakilkan. Dan perwakilan tersebut berlaku selama yang mewakilkan masih hidup.¹⁰

Menurut agama Islam, seseorang boleh mendelegasikan suatu tindakan tertentu kepada orang lain itu bertindak atas nama orang pemberi kuasa atau

⁸ KUHP Perdata tentang Perjanjian Pemberian Kuasa.

⁹ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta, PT. Raja Wali Press, 2013), Cet. Ke 4, hal. 104

¹⁰ Sayyid Sabbiq, *Op.Cit*, hlm. 56.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang mewakili sepanjang hal-hal yang dikuasakan itu boleh didelegasikan oleh agama.

Landasan hukum tentang kebolehan pemberian kuasa ini tercantum dalam Al-Quran yang mengisahkan tentang Ashabul Kahfi (Surat Al-Kahfi) ayat 19 :

وَكَذَلِكَ بَعَثْنَاهُمْ لِيَتَسَاءَلُوا بَيْنَهُمْ ۚ قَالَ قَائِلٌ مِّنْهُمْ كَمْ لَبِثْتُمْ ۖ قَالُوا لَبِثْنَا يَوْمًا أَوْ بَعْضَ يَوْمٍ ۚ قَالُوا رَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَا لَبِثْتُمْ ۖ فَابْعَثُوا أَحَدَكُمْ بِوَرِقِكُمْ هَذِهِ إِلَى الْمَدِينَةِ فَلْيَنْظُرْ أَيُّهَا أَزْكَى طَعَامًا فَلْيَأْتِكُمْ بِرِزْقٍ مِّنْهُ وَلْيَتَلَطَّفْ وَلَا يُشْعِرَنَّ بِكُمْ أَحَدًا ﴿١٩﴾

Artinya :”Dan demikianlah Kami bangkitkan mereka agar saling bertanya diantara mereka sendiri. Berkatalah salah seorang diantara mereka :”sudah berapa lamakah Kamu berada disini ?”. Berkata (yang lain lagi) Tuhan Kamu lebih mengetahui berapa lamanya Kamu berada disini. Maka suruhlah seorang diantara Kamu pergi ke kota dengan membawa uang perakmu ini, dan hendaklah dia berlaku lemah lembut, dan janganlah sekali-kali menceritakan halmu kepada seseorang pun.”(Q.S. Al-Kahfi : 19)

Zaman sekarang, banyak orang yang mewakili urusannya kepada orang lain, adalah karena berbagai macam alasan. Ada yang karena tidak ada waktu untuk melaksanakannya urusannya sendiri, atau karena memang orang tersebut tidak memiliki kemampuan teknis dalam mengurus suatu masalah. Pemberian kuasa ini tentu saja ada yang sifatnya sukarela, adapun yang bersifat profit, dengan pemberian semacam upah/fee kepada pihak yang memberi kuasa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada pelaksanaannya, wakalah terdiri dari dua jenis yakni :

- a. *Wakalah muthlaqah*, yaitu perwakilan yang tidak terikat syarat tertentu. Barang yang diwakilkan adalah sesuatu yang berharga dapat berupa uang, barang, dokumen, surat berharga, atau barang berharga lainnya.¹¹
- b. *Wakalah muqayyadhah*, yaitu perwakilan yang terikat oleh syarat-syarat yang telah ditentukan dan disepakati bersama.¹²
- c. *Wakalah al-ammah*, yaitu perwakilan yang lebih luas dari al-muqayyadah tetapi lebih sederhana dari al-muthlaqah.

Pada masa Rasulullah SAW juga pernah terjadi pemberian kuasa kepada sahabatnya, antara lain : pemberian kuasa untuk mengawini, pemberian kuasa membayar utang dan memeliharanya. Mengenai wakalah sebagai salah satu bentuk tolong menolong yang diridhoi oleh Allah ini juga didasarkan pada sabda Rasulullah SAW yang artinya : “Dan hanya Allah (akan) menolong hamba Nya selama hamba-hamba Nya mau menolong saudara-saudara Nya.”

Banyak hadist yang dapat dijadikan landasan keabsahan wakalah salah satu diantaranya adalah :

أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بَعَثَ أَبَا رَافِعٍ وَرَجُلًا مِنَ الْأَنْصَارِ فَرَوَّجَاهُ مَيْمُونَةَ بِنْتَ الْحَارِثِ

”Bahwasannya Rasulullah SAW mewakilkan kepada Abu Rafi’ dan seorang Anshar untuk mewakilinya mengawini Maimunah Binti Harist.”(Malik No. 678, Kitab Al-Muwaththa’, Bab Haji).¹³

¹¹ Sayyid Sabbiq, *Ringkasan Fiqh Sunnah*, (Ciracas Jakarta Timur : Beirut Publishing, 2014), Cet Ke 1 hal. 826

¹² *Ibid*, Ascarya, hal. 105

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di samping itu juga telah terdapat kesepakatan (ijma') dari para ulama dan kaum muslimin untuk memperbolehkan setiap muslim melakukan akad atau perjanjian wakalah. Mereka bahkan ada yang cenderung mensunnahkannya dengan alasan bahwa hal tersebut termasuk jenis ta'awun (tolong-menolong) atas dasar kebaikan dan taqwa, yang sangat dianjurkan dalam Al-Quran dan sunnah Rasulullah SAW. Tolong menolong diserukan oleh Al-Quran dan disunnahkan oleh Rasulullah SAW. Allah berfirman :¹⁴

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٠١﴾

Artinya: "... Dan, tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, janganlah Kamu tolong menolong dalam (mengerjakan) dosa dan permusuhan ..." (Q.S. Al-Maidah : 2)

Dalam menjalankan usahanya PT. Pos Indonesia mengalami berbagai masalah. Masalah yang dialami oleh PT. Pos Indonesia adalah kerusakan barang, kehilangan barang, dan keterlambatan barang sampai tujuan pemilik barang.¹⁵

Perkembangan penggunaan jasa pengiriman paket pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru mulai dari tahun 2016-2018 dapat ditunjukkan pada tabel 1.1 di bawah ini:

¹³ Malik No. 678, *Kitab Al-Muwaththa'*, Bab Haji

¹⁴ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2009) hlm.163

¹⁵ Arief Joko Sentono, Pimpinan PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, wawancara, Pekanbaru, 08 Januari 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel I.1
Perkembangan Penggunaan Jasa Paket Pos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru Tahun 2016-2018

Tahun	Perkembangan Penggunaan Paket Pos
2016	30.566
2017	27.682
2018	25.370

Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) Panam, Pekanbaru.

Pada tabel 1.1 menunjukkan perkembangan penggunaan paket pos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Panam Pekanbaru dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018. Perkembangan tersebut dapat dilihat pada tahun 2016 penggunaan paket pos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Panam Pekanbaru sebesar 30.566. Sedangkan pada tahun 2017 perkembangan penggunaan paket pos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Panam Pekanbaru mengalami penurunan sebesar 27.682. Dan pada tahun 2018 perkembangan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Panam Pekanbaru terus mengalami penurunan drastis sebesar 25.370.

Bertitik tolak dari masalah di atas maka diperlukan suatu penelitian lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya minat pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dengan menuangkannya ke dalam tulisan ilmiah yang berjudul: **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURUNNYA MINAT PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. POS INDONESIA CABANG PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM”**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya minat pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru ?
2. Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya minat pelanggan dalam menggunakan jasa pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya minat pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui tinjauan Ekonomi Islam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya minat pelanggan dalam menggunakan jasa pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.

D. Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan sumbangan pemikiran buat almamater di mana penulis menuntut ilmu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan Ekonomi Islam khususnya masalah jasa pengiriman barang.
3. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ekonomi Islam pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (Pekanbaru).

Metode Penelitian

Sesuai dengan permasalahan maka metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode tersebut diterapkan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan, mengambil lokasi di Pekanbaru tepatnya di Jalan Soebrantas, Panam No.335 Pekanbaru, Telp (0761)32661. Peneliti mengambil lokasi penelitian di Jalan Soebrantas dikarenakan penulis melihat turunnya minat pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. Pos Cabang Panam Pekanbaru dari tahun 2016-2018.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan PT. Pos Cabang Panam Pekanbaru serta konsumennya (orang yang mengirimkan barang). Sedangkan objek dari penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya minat pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru menurut Ekonomi Islam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan, administrasi, pengatur barang dan karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Panam yang berjumlah 10 orang serta pelanggan yang menggunakan jasa PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru berjumlah sebanyak 210 pemilik barang. Karena keterbatasan penulis maka dari populasi tersebut penulis mengambil 10% dari 210 responden, yaitu sebanyak 21 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Total Quota Sampling*. Yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara mengambil jumlah sampel sebanyak jumlah yang telah ditentukan oleh peneliti.

4. Sumber Data

Dalam pengumpulan data pada penelitian ini, penulis mempergunakan data sebagai berikut :

a. Data Primer

Yaitu data yang penulis kumpulkan langsung dari responden atau sumber data di lapangan, yakni penyedia jasa (PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru) yang memberikan jasa kepada pihak pemilik barang (pengguna jasa).

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari pihak-pihak yang terkait, serta buku-buku literatur yang dapat membantu penelitian ini guna melengkapi data-data.

5. Metode Pengumpulan Data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

- a. Observasi yaitu pengamatan langsung pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.
 - b. Wawancara yaitu tanya jawab secara langsung dengan pihak perusahaan PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.
 - c. Angket yaitu membuat sejumlah pertanyaan tertulis yang diajukan kepada setiap responden yaitu pelanggan (pengguna jasa) guna mendapatkan informasi tentang permasalahan yang diteliti.
 - d. Studi kepustakaan yaitu penulis mengambil buku-buku referensi yang ada kaitannya dengan persoalan yang diteliti.
6. Analisa Data

Metode yang di gunakan dalam menganalisa data adalah deskriptif kualitatif. Yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan informasi yang lengkap sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta dapat diterapkan pada berbagai masalah.

7. Metode Penulisan Data

Untuk mengolah dan menganalisa data yang telah terkumpul, penulis menggunakan beberapa metode sebagai berikut :

- a. Induktif, yaitu mengumpulkan fakta-fakta khusus kemudian dianalisa dan diuraikan secara umum.
- b. Deduktif, yaitu mengumpulkan fakta-fakta umum kemudian dianalisa dan diuraikan secara khusus.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Deskriptif, yaitu menggambarkan secara tetap masalah yang diteliti sesuai dengan yang diperoleh. Kemudian dianalisis dengan masalah tersebut.

Sistematika Penulisan

Sebagai gambaran pokok dari rencana pembahasan ini dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan yang menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum lokasi penelitian khususnya yang berkenaan dengan keadaan lingkungan serta sejarah berdirinya PT. Pos Indonesia, maksud dan tujuan PT. Pos Indonesia, visi dan misi PT. Pos Indonesia, motto dan logo PT. Pos Indonesia, jenis-jenis pelayanan pada PT. Pos Indonesia, struktur organisasi, aktivitas perusahaan, serta produk.

BAB III : TINJAUAN TEORITIS

Pada bab ini menguraikan tentang sistem penerimaan dan pengiriman paket pos, pemeriksaan kiriman, dimensi kualitas layanan PT. Pos Indonesia, tugas dan tanggung jawab PT. Pos Indonesia, larangan kiriman, jenis-jenis paket pos di PT. Pos Indonesia, prosedur pengiriman paket pos di PT. Pos Indonesia,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

syarat-syarat yang boleh diwakilkan, dan hukum mewakili suatu pekerjaan.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya minat pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru dan tinjauan ekonomi Islam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya minat pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.

BAB V : PENUTUP

Penutup merupakan bagian akhir dimana penulis akan mengambil kesimpulan dan memberikan saran-saran yang mungkin akan bermanfaat dalam penelitian yang akan datang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Keadaan Lingkungan

PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru berada di Jalan HR. Soebrantas No. 335 Pekanbaru, Telp (0761)32661. Pemukiman penduduk yang cukup padat di sekitar PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, dimana bermukim penduduk seperti : Melayu (suku asli pekanbaru), Minang, Batak, Jawa, dan suku-suku lainnya. Dan dengan jenis-jenis pekerjaan yang beragam seperti : Pegawai Pemerintah, Pegawai Swasta, Pengusaha, Sopir dan Pedagang, serta pekerjaan lainnya.

PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru merupakan badan yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat dalam hal pemberian jasa berupa pengiriman barang dan lain sebagainya. Di wilayah kota Pekanbaru ini terdapat 1 (satu) kantor Pos pusat yang terletak di Jalan Jendral Sudirman.¹⁶

Padatnya kegiatan perekonomian dan arus lalu lintas di daratan dengan berbagai macam profesi mulai sektor kaki lima hingga ke level perusahaan dan perkantoran menambah pandangan bahwa daerah ini merupakan salah satu dari sisi Pekanbaru yang sibuk.

B. Sejarah Berdirinya PT. Pos Indonesia

PT adalah kepanjangan dari perseroan terbatas yaitu merupakan badan usaha dan besar modal perseroan tercantum dalam anggaran dasar. PT dulu

¹⁶ Arief Joko Sentono, Pimpinan PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, wawancara, Pekanbaru, 12 Januari 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disebut sebagai Naamloze Vennootschap (NV) adalah suatu badan hukum untuk menjalankan usaha yang memiliki modal terdiri dari saham-saham, yang pemiliknya memiliki bagian sebanyak saham yang dimilikinya. Karena modalnya terdiri dari saham-saham yang dapat diperjual belikan, perubahan kepemilikan perusahaan dapat dilakukan tanpa perlu membubarkan perusahaan.¹⁷ Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan Pos. Saat ini, bentuk Badan Usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang Pengalihan Bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan Persero.¹⁸

Selain itu, keberadaan PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai BUMN yang bergerak dalam layanan bisnis mail, logistic, dan financial services juga tunduk kepada berbagai peraturan perundang-undangan sebagai berikut :

1. UU No. 19 tahun 2003 tentang BUMN,
2. UU No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas,
3. UU No. 38 tahun 2009 tentang Pos,
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 5 tahun 1995 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum Pos dan Giro) menjadi Perusahaan (Perseroan),

¹⁷ Wildimauidaseptina.blogspot.com/2013/11/tujuan-struktur-dan-proses-organisasi.html?m=1, di Akses Pada Tanggal 14 Januari 2019

¹⁸ <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pos-Indonesia>., di Akses Pada Tanggal 14 Januari 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Peraturan Pemerintah No. 45 tahun 2005 tentang Pendirian, Pengurusan, Pengawasan dan Pembubaran Badan Usaha Milik Negara (Lembaran Negara Tahun 2005 No. 117 ; Tambahan Lembaran Negara No. 4305),
6. Anggaran Dasar PT. Pos Indonesia (Persero) yang tercantum dalam Akta Notaris Sujipto, SH. No. 117 tanggal 20 Juni 1995 yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Akta Notaris No. 3 tanggal 24 November 2015 yang dibuat dan disampaikan oleh Drs. Bambang T. Anggono Budi, S.H., M.Kn. Notaris di Bogor.¹⁹

PT. Pos Indonesia pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jendral G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Berdiri pada tahun 1746, saham Pos Indonesia sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia.

Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantor Pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantor Pos Semarang untuk mengadakan perhubungan Pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan Pos kala itu adalah, melalui Kerawang, Cirebon, dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang

¹⁹ Annual Report PT. Pos Indonesia (Persero), 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman di mana sektor Pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero).

Pasang surut mewarnai perjalanan panjang dua setengah abad PT. Pos Indonesia (Persero). Masa-masa keemasan industri perposan ada di tahun-tahun 1970-1980an. Masyarakat pengguna pos sangat setia memanfaatkan menggunakan layanan pos. Namun pesatnya perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi, perubahan gaya hidup, serta trend liberalisasi bisnis jasa pos membuat PT. Pos Indonesia (Persero) mengalami pergeseran bisnis yang sangat signifikan. Seperti banyak juga dialami banyak perusahaan pos di dunia. PT. Pos Indonesia (Persero) sempat mengalami penurunan kinerja usahanya di tahun 2000-2007. Bisnis surat pos di tahun-tahun tersebut menurun drastis. Penggunaan pesan singkat melalui telepon seluler dan internet menggantikan peran surat pos individu. Demikian juga persaingan kiriman barang dengan para perusahaan kurir swasta membuat pangsa pasar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. Pos Indonesia (Persero) tergerus. Keadaan tersebut memaksa PT. Pos Indonesia (Persero) untuk berubah dan melakukan transformasi bisnis. Manajemen pasar mencanangkan masa kebangkitan perusahaan di tahun 2009 dan menyusun visi dan misi baru serta perencanaan jangka panjang untuk membangun kompetensi perusahaan agar lebih aditif terhadap perkembangan zaman. Melalui berbagai program transformasi internal dan bisnis perusahaan, pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) di tahun 2014 telah mencapai lebih dari 4 (empat) triliun rupiah atau meningkat hampir tiga kali lipat dari periode 2006-2007. Tiga tahun mendatang segenap pimpinan PT. Pos Indonesia (Persero) menargetkan pertumbuhan pendapatan perusahaan tiga kali lipat dari sekarang, menjadi 12 (dua belas) triliun rupiah.²⁰

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang 24 ribu titik pelayanan yang menjangkau 100% kota/kabupaten, hampir 100% Kecamatan dan 42% Kelurahan/Desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 Kantor Pos Online, serta dilengkapi electronic mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Sistem kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos di mana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

²⁰ Laporan Tahunan PT. Pos Indonesia (Persero), 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saat ini Pos Indonesia tidak hanya melayani jasa Pos dan kurir tetapi juga jasa keuangan, yang didukung oleh titik jaringan sebanyak kurang lebih 4.000 Kantor Pos dan 28.000 Agen Pos yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.²¹

Sebagai badan usaha milik negara (BUMN) PT. Pos Indonesia mempunyai maksud dan tujuan, memiliki visi dan misi, motto PT. Pos Indonesia, serta memiliki logo yaitu sebagai berikut :

1. Maksud dan Tujuan PT. Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia mempunyai tujuan memastikan pengontrolan dapat dilakukan baik oleh pihak konsumen sendiri, pengontrolan ini memerlukan biaya investasi yang cukup besar dalam usaha modernisasi dan tidak bergantung pada “Human Resources” yang terlalu besar. Namun turnover yang akan diterima dipastikan akan lebih besar karena tujuan utama dari sistem ini untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat dan pada akhirnya untuk membuat masyarakat Indonesia loyal menggunakan PT. Pos Indonesia.

2. Visi PT. Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia senantiasa berupaya untuk menjadi penyedia sarana komunikasi kelas dunia yang peduli terhadap lingkungan yang dikelola oleh SDM yang profesional sehingga mampu memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat serta tumbuh dan berkembang sesuai konsep bisnis yang sehat.

²¹ www.posindonesia.co.id/index.php/sejarah-pos/, di Akses Pada Tanggal 14 Januari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Misi PT. Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia penyedia sarana komunikasi yang andal dan terpercaya bagi masyarakat dan pemerintah yang berguna untuk menunjang pembangunan Nasional serta memperkuat Persatuan dan Kesatuan Bangsa dan Negara.

PT. Pos Indonesia mengembangkan usaha bertumpu pada peningkatan mutu pelayanan melalui penerapan IPTEK tepat guna untuk mencapai kepuasan pelanggan serta memberi nilai tambah yang optimal bagi karyawan, pemegang saham, masyarakat, dan mitra kerja.²²

4. Motto PT. Pos Indonesia

Tepat Waktu Setiap Waktu (On Time Every Time).²³

5. Logo PT. Pos Indonesia



Logo merupakan sebuah simbol yang menunjukkan citra, visi, dan misi dari pemilik logo tersebut. Apabila logo tersebut adalah milik sebuah

²²Caturagustyarini.blogspot.com/2010/02/visimisi-dan-tujuan-ptpos-indonesia.html?m=1, Akses Pada Tanggal 14 Januari 2019.

²³ <https://admsinjaiposisindonesia.wordpress.com/2012/12/07/visi-misi-motto/amp/>, di Akses Pada Tanggal 14 Januari 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan, logo tersebut akan merefleksikan jati diri perusahaan tersebut. Logo juga merupakan identitas suatu perusahaan yang menggambarkan tujuan-tujuan, prinsip-prinsip serta ideologi yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Logo suatu perusahaan bisa saja berubah seiring dengan perubahan diri dari perusahaan itu sendiri. Dalam perkembangan PT. Pos Indonesia pun berubah mengikuti perubahan yang terjadi di dalam tubuh PT. Pos Indonesia itu sendiri. Perubahan logo yang mencerminkan hal-hal yang baru dan berubah dari PT. Pos Indonesia dapat kita telaah dan kita analisa.²⁴

Di dalam logo baru PT. Pos Indonesia, kita mendapati seekor merpati pos yang seolah-olah terbang mengelilingi dunia dengan kecepatan tinggi. Merpati pos ini tidak lagi terkurung oleh segilima dan juga lingkaran padi dan kapas seperti logo yang lama. Ukuran merpati yang lebih besar dari pada bola dunia melambangkan bahwa Pos Indonesia diharapkan bisa menguasai (memimpin) usaha perposan di dunia internasional. Warna dasar orange yang terdapat di gambar merpati dan bola dunia menunjukkan bahwa Pos Indonesia itu penting (warna orange memiliki arti penting serta perlu diperhatikan, seperti yang terdapat di pembatas-pembatas jalan, pakaian pendaki gunung, seragam para penerbang, dan lain sebagainya). Tulisan “POS INDONESIA” dengan tipografi *bold* ini memberikan ketegasan identitas negara. Tulisan ini berada di bawah gambar merpati yang sedang mengelilingi dunia dengan

²⁴ Iwan Gunawan S, Wakil Kepala Kantor PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, *Wawancara*, Pekanbaru, 12 Januari 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kecepatan tinggi karena logo ini ingin menunjukkan bahwa Pos Indonesia lebih mengutamakan profesionalisme dalam pelayanan untuk pelanggan-pelanggannya. Slogan Pos Indonesia “Untuk Anda Kami Ada” yang ditulis dengan huruf latin (tegak bersambung) memperlihatkan keluwesan, keramahan, dan fleksibelitas dalam melayani pelanggan-pelanggannya.²⁵

Selain terus meningkatkan yang terbaik kepada pelanggan PT. Pos Indonesia menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam kemajuan perusahaan. PT. Pos Indonesia terus menerus untuk selalu merekrut sumber daya manusia yang berpengalaman dan bertanggung jawab dibidang pengiriman barang serta selalu memberikan pelatihan agar dapat bekerja lebih profesional, sehingga hal tersebut menjadi kunci sukses PT. Pos Indonesia dalam memberikan pelayanan lebih baik lagi guna mendukung kepuasan dan kenyamanan pelanggan (pemilik barang).²⁶

Mekanisme Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam, Pekanbaru

Dalam mekanisme jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru yaitu melalui jalur daratan. Pelaksanaan pengiriman barang melalui daratan yaitu pemilik barang datang langsung ke PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru dengan membawa barang yang akan dikirim dengan harga yang sesuai dengan kesepakatan antara pemilik barang

²⁵ Iwan Gunawan S, Wakil Kepala Kantor PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, *Wawancara*, Pekanbaru, 12 Januari 2019.

²⁶ Aufa Sofyan, Bagian Pelayanan PT. Kantor Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, *Wawancara*, Pekanbaru, 12 Januari 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan pihak PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru ataupun pemilik barang memberitahukan kepada pihak PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru supaya menjemput barang langsung ke tempat alamat pemilik barang dengan harga yang telah disepakati antara pemilik barang dengan pihak PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.

Pemilik barang diharuskan melengkapi alamat tujuan pengiriman barang dengan jelas, menyertakan kode pos kota tujuan pengiriman barang, menyertakan nomor telepon, dan mengemas barang atau dokumen yang akan dikirim secara rapi. Hal ini berguna untuk kejelasan barang yang akan dikirim dan kelancaran barang yang akan dikirim. Apabila pemilik barang telah melengkapi dokumen barang yang akan dikirim, maka pihak PT. Pos Indonesia membuat surat jalan tersendiri yang berguna untuk penagihan kepada pemilik barang. Apabila telah terjadi serah terima barang antara pihak PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru dengan pemilik barang ataupun orang yang diutus pemilik barang maka pemilik barang harus menandatangani dan membubuhi stempel pada surat jalan yang dibuat oleh pihak PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, hal ini dilakukan untuk kejelasan bahwa barang yang dikirim sudah sampai ke tujuan.²⁷

Adapun rute tujuan pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru melalui daratan adalah :

Pengiriman melalui daratan pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru diangkut dengan truk dengan driver yang berpengalaman di

²⁷ Arief Joko Sentono, Pimpinan PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, wawancara, 12 Januari 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bidangnya, ini dilakukan untuk menjaga barang kiriman tepat dan terjaga keamanannya sampai ke alamat yang ditujukan pemilik barang.

Setelah melaporkan bahwa kiriman telah sampai di tujuan maka pihak PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru akan membuat tagihan dan berita acara bahwa barang kiriman tersebut telah sampai ke tujuan dengan melampirkan surat jalan yang telah ditanda tangani dan telah dibubuhi stempel atau cap.

Di dalam pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru tidak pernah membawa barang kiriman yang haram dan najis serta barang-barang kiriman yang berbahaya atau mudah terbakar dan meledak. Hal ini dilakukan oleh pihak PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru untuk menjaga barang kiriman lainnya yang harus dijaga keselamatannya sampai ketujuan pemilik barang.

Pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru tidak semua barang kiriman yang diasuransikan oleh pemilik barang. Hanya barang kiriman yang mempunyai nominal besar yang dapat diasuransikan oleh pemilik barang. PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru menyediakan jasa asuransi bagi pemilik barang yang ingin mengasuransikan barang kirimannya.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman barang dan mempunyai armada yang memadai, PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru memberikan kontribusinya terhadap masyarakat yang berada di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

wilayah PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru dan memberikan dampak positif terhadap baik masyarakat sekitar maupun pemilik barang.

Sebagaimana disebutkan pada misi PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru adalah menciptakan lapangan pekerjaan kepada masyarakat. Selain misi PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, dampak yang terjadi adalah:

1. Menjalin hubungan baik antar umat beragama di dalam pengiriman barang.
2. Menolong pemilik barang dalam mengirimkan barang.
3. Memotivasi masyarakat sekitar terhadap lingkungan bahari.
4. Meningkatkan taraf hidup karyawan.²⁸

D. Sistem Penerimaan dan Pengiriman Paket Pos

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1984 pengertian kiriman adalah satuan atau kumpulan komunikasi tertulis atau terekam dan atau logistic dan atau uang yang dikirim dan atau diterima oleh penyelenggara perposan. Dari pengertian diatas penulis mengambil kesimpulan bahwa kiriman itu adalah suatu benda baik berupa uang, surat, barang, dokumen maupun informasi yang dikirim oleh pihak pos, dimana kiriman tersebut berasal dari pelanggan atau customer yang menginginkan agar benda tersebut dikirim sampai ketujuan dengan menggunakan jasa pengiriman dari pihak pos.

²⁸ Arif Joko Sentono, Pimpinan PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, wawancara, Pekanbaru, 12 Januari 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara umum pengertian jasa pengiriman adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang, baik antar kota, ataupun antar pulau dan negara.

Dalam prosedur pengiriman, perusahaan hanya akan mengangkut dokumen dengan kondisi SSP (Syarat Standar Pengiriman). Perusahaan pengangkutan berhak menolak untuk menerima atau mengangkut dokumen atau barang tertentu dari perorangan, ataupun perusahaan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan pengiriman barang tersebut.

1. Perusahaan pengiriman barang berhak mengangkut dokumen atau barang milik si pengirim melalui jalur dan prosedur dengan menggunakan perusahaan angkutan dengan cara penanganan, pergudangan, serta transportasi yang cocok dan baik menurut kebijakan perusahaan pengiriman barang.
2. Pembungkusan dokumen atau barang si pengiriman untuk pengangkutan merupakan tanggung jawab si pengirim termasuk penempatan dokumen atau barang kedalam suatu wadah yang mungkin disediakan perusahaan pengiriman barang.
3. Perusahaan pengiriman barang tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan dokumen atau barang yang diakibatkan ketidak sempurnaan pembungkusan oleh si pengirim.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Si pengirim bertanggung jawab untuk mencantumkan alamat lengkap, tujuan kiriman, jenis atau isi kiriman, dokumen atau barang agar pengantaran dilakukan dengan tepat.
5. Perusahaan pengiriman barang tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kehilangan, kerusakan, dan biaya-biaya yang ditimbulkan akibat kelalaian, kesalahan pengirim dalam memenuhi kewajiban-kewajiban tersebut diatas.

Perusahaan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik kepada pelanggan atau konsumen. Perusahaan akan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya, dengan menerapkan sistem manajemen mutu dan juga akan selalu berusaha melakukan pemeliharaan, perbaikan dan penataan berbagai fasilitas secara bertahap sesuai skala prioritas, agar ketersediaan fasilitas maupun peralatan tetap terjamin dengan kualitas yang memadai. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik perusahaan mengutamakan kepuasan dan kepercayaan konsumen dengan cara:

1. Menjual produk sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan.
2. Membuka layanan konsumen dan menindak lanjuti keluhan konsumen tanpa melakukan diskriminasi terhadap konsumen.
3. Melakukan promosi yang berkesinambungan serta sehat, fair, jujur, tidak menyesatkan serta diterima oleh norma-norma masyarakat.
4. Melakukan sertifikasi mutu melalui sistem manajemen mutu.
5. Melakukan perbaikan dibidang operasi, sarana dan prasarana produk sesuai dengan kemampuan perusahaan.
6. Memberikan pelayanan purna jual yang sesuai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jenis-Jenis Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero)

Berikut ini adalah berbagai jenis layanan yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) :

1. Layanan Standar

Layanan standar terdiri dari surat pos tercatat, surat pos biasa, paket pos biasa, wesel pos, wesel pos tagih dan giro pos.

2. Layanan Customized

Layanan customized merupakan layanan perlakuan khusus dari weselpos atau giro pos yang disebut dengan layanan keagenan/kemitraan. Layanan kemitraan dapat dikelompokkan kembali sesuai dengan jenis layanan yaitu tabungan, penyaluran dana, pembayaran tagihan dan retail (penjual benda-benda pihak ketiga melalui pos).

3. Layanan Pengembangan

Pos Indonesiamenjadi sentra pembayaran bagi berbagai instansi melalui layanan System On-line Payment Point. Melalui sistem ini, memungkinkan Pos Indonesia bertindak sebagai wakil suatu instansi (sebagai produsen) untuk menerima pembayaran atas suatu jasa yang diberikan (kepada konsumen) oleh instansi tersebut. dengan fasilitas payment pint, produsen mendapatkan kemudahan dalam menerima pembayaran/iuran rutin dalam periode tertentu.

4. Layanan Perluasan

Termasuk dalam layanan perluasan adalah Poserba yaitu merupakan pengembangan fasilitas pelayanan fisik loket kantor pos dengan mengacu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada konsep “One Stop Shopping”. Poserba hadir untuk melayani tuntas segala kebutuhan tentang pos untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi setiap pengunjung yang datang. Poserba menyediakan semua kebutuhan yang berhubungan dengan pos dan berbagai alat tulis menulis termasuk kartu ucapan dan benda filateli dalam kemasan khusus.

5. Layanan Prioritas

Terdiri dari surat pos kilat khusus, surat pos kilat, paket pos kilat khusus, wesel pos prima, dan giro pos prima.

6. Aliansi

Aliansi yang dibangun mengutamakan pola kemitraan yang saling menguntungkan yang akan dapat menimbulkan sinergi keunggulan yang dimiliki masing-masing, mengoptimalkan sumber daya, dan mengurangi idle capacity. Secara bersamaan juga akan memberikan dampak positif untuk meningkatkan kualitas layanan pos secara umum. Sehingga kebutuhan akan perlunya investasi baru dapat dipenuhi dan layanan operasional akan berjalan semakin lancar.

7. Dukungan Bagi Aktivitas Bisnis Keuangan dan Keagenan

Pengembangan layanan online payment point untuk pembayaran tagihan rekening perusahaan lain seperti PT. Telkom, PAM, PT. PLN, PT Telkomsel, PT Satelindo. Pengembangan layanan tabungan dari cara off-line menjadi on-line bekerja sama dengan vendor mitra kerja. Pengembangan wesel pos khusus perbankan yaitu penguangan wesel pos pada jaringan ATM yang dikembangkan industri perbankan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengembangan payroll payment untuk pembayaran gaji pegawai perusahaan swasta.²⁹

Dimensi Kualitas Layanan PT. Pos Indonesia

Beberapa dimensi pokok untuk memberikan standar interaksi yang akan digunakan sebagai pedoman dalam memberikan layanan kepada pelanggan adapun hal yang diatur dalam ketentuan ini meliputi :

1. Standar Senyum, Salam, dan Sapa
 - a. Petugas loket atau petugas lainnya memberikan sapa, salam dengan senyum tulus kepada pelanggan pada setiap awal interaksi, selanjutnya dilakukan identifikasi keinginan pelanggan dan panggilan informasi yang diperlukan sesuai kebutuhan standar layanan.
 - b. Petugas loket melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan dengan mekanisme interaksi yang sudah diatur sesuai kelompok kebutuhannya.
 - c. Pada saat akhir layanan transaksi, petugas loket menyampaikan senyum dan salam dengan standar sapa : “Terimakasih Pak/Buk, ada yang masih bisa Kami bantu ?
2. Standar Interaksi Transaksi Layanan
 - a. Petugas loket mencari tahu kebutuhan jasa pos, jasa dan produk lainnya yang dibutuhkan pelanggan.
 - b. Petugas loket memberikan penjelasan tentang tata cara transaksi jasa pos, jasa dan produk lainnya yang dibutuhkan pelanggan.

²⁹ Aufa Sofyan, Bagian Pelayanan PT. Kantor Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, wawancara, Pekanbaru, 12 Januari 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Selanjutnya proses penyelesaian permintaan perjenis jas/produk dilakukan sesuai prosedur yang berlaku.
 - d. Durasi waktu dalam memberikan layanan untuk setiap jenis layanan maksimal 3 menit per transaksi.
3. Standar Transaksi Penanganan Keluhan/Komplain
- a. Petugas Customer Service mendengarkan secara aktif dan mengidentifikasi jenis keluhan/komplain pelanggan dengan seksama.
 - b. Apabila identifikasi permasalahan yang menjadi keluhan tersebut akibat kesalahan pihak PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru petugas Customer Service harus menyampaikan permintaan maaf kepada pelanggan yang disampaikan secara tulus.
 - c. Petugas Customer Service memberikan jawaban atas keluhan sesuai dengan informasi.
 - d. Selanjutnya proses penyelesaian keluhan dilakukan sesuai prosedur yang berlaku yang diatur sendiri.
4. Standar Transaksi Layanan Informasi
- a. Petugas CS mendengarkan secara aktif informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan.
 - b. Petugas memberikan jawaban berupa informasi yang dikehendaki pelanggan beserta informasi tambahan yang relevan sekaligus melakukan promosi jasa dan produk jasa lainnya.
 - c. Petugas wajib menginputkan data hasil interaksi pelanggan kedalam sistem informasi yang tersedia sesuai prosedur yang berlaku.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Standar Interaksi Layanan Pembayaran/Transaksi Tunai
 - a. Petugas loket mengidentifikasi keperluan pelanggan untuk pembayaran/transaksi tunai.
 - b. Petugas loket menerima pembayaran dari/kepada pelanggan kemudian melakukan perhitungan terhadap jumlah dan keaslian uang yang diterima.
 - c. Petugas loket menginputkan data transaksi dan memberikan bukti pembayaran transaksi kepada pelanggan.
6. Standar Prilaku Petugas Loket dan Petugas Lainnya
 - a. Petugas loket wajib senantiasa berperilaku sopan dan santun sesuai norma umum, etika, dan tata krama yang berlaku saat berinteraksi.
 - b. Petugas loket dan petugas lainnya wajib senantiasa menjaga kebersihan dan kerapian loket dan peralatan kerjanya.
 - c. Petugas loket dilarang menerima tamu pribadi diloket, baik saat sedang bertugas maupun saat istirahat.
 - d. Petugas loket dilarang menyimpan barang-barang pribadi diloket bagian tugasnya yang tidak ada hubungannya dengan transaksi.
 - e. Petugas dilarang melakukan kegiatan lain seperti : merokok, membaca, makan-minum, berjualan, membeli, dan lain-lain pada saat sedang bertugas.
7. Standar Penampilan
 - a. Rambut, jika panjang hanya sebatas bawah telinga maka harus disisir rapi.

- b. Model rambut sesuai dengan bentuk wajah.
- c. Busana, harus mengikuti sesuai dengan peraturan busana yang berlaku di perusahaan tersebut.

Struktur Organisasi

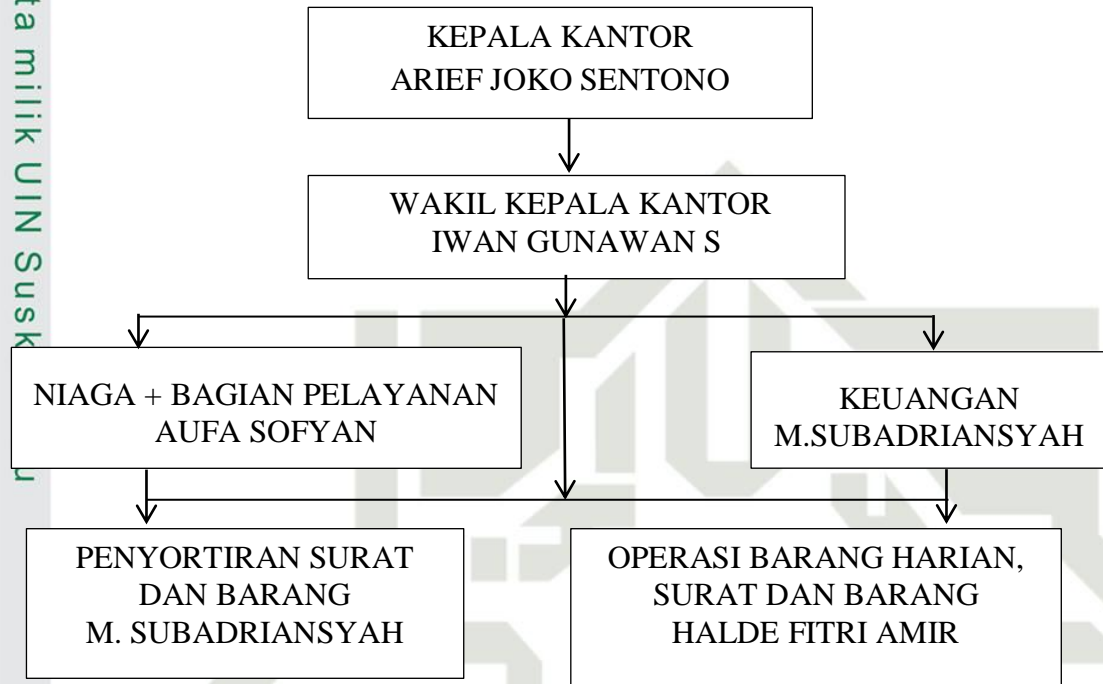
Struktur organisasi merupakan suatu bagan yang menunjukkan aspek-aspek pokok hubungan antara bagian seluruh pengawasan dan masing-masing bertanggung jawab terhadap tugasnya. Karena itu, penyusunan struktur organisasi dalam suatu perusahaan sangatlah penting untuk dilakukan. Kerjasama dan koordinasi yang baik dalam organisasi sangat penting untuk dilakukan. Kerjasama dan koordinasi yang baik dalam organisasi sangat penting untuk dapat menciptakan suatu kesatuan usaha atau keharmonisan dari berbagai fungsi yang berbeda-beda untuk dapat menciptakan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Suatu struktur organisasi dapat dipandang sebagai skema yang menghubungkan fungsi-fungsi yang ada dalam badan usaha dan menunjukkan hubungan yang tetap diantara pegawai-pegawai yang melaksanakan fungsi-fungsi tersebut. Pembagian tugas dan tanggung jawab seluruh pihak dari struktur organisasi pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru dapat dilihat sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

STRUKTUR ORGANISASI PT. POS INDONESIA CABANG PANAM – PEKANBARU



Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing adalah :

1. Pimpinan (Kepala Kantor)
 - a. Kepala kantor bertanggung jawab atas pelaksanaan, pengkoordinasian dan pengintegrasian seluruh kegiatan unit-unit kerja dibawahnya sehingga diperoleh kinerja yang maksimal dalam mencapai misi tujuan dan rencana kerja berikutnya.
 - b. Mengawasi keseluruhan aktivitas kantor.
 - c. Melakukan pendelegasian tugas sesuai dengan bagian-bagian yang dibutuhkan perusahaan.
 - d. Mengambil keputusan dengan segera dalam kondisi perusahaan yang memungkinkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Mengawasi secara keseluruhan aktivitas kantor sehubungan dengan masalah administrasi dan umum serta masalah karyawan.
2. Wakil Pimpinan
 - a. Bertugas melaksanakan jalannya semua kegiatan yang dilaksanakan oleh setiap bagian operasional agar berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
 - b. mengontrol jalannya semua kegiatan yang dilaksanakan oleh setiap unit atau bagian operasional. Agar berjalan sesuai dengan program yang telah ditetapkan.
3. Bagian Pelayanan
Bertugas melayani masyarakat dalam menyelesaikan pengaduan pelanggan.
4. Bagian Keuangan
 - a. Urusan anggaran
Tugasnya adalah merencanakan, menyusun anggaran pendapatan serta mengevaluasi dan melaporkan relisasinya dan fungsinya adalah merencanakan, menyusun, dan mengawasi anggaran pendapatan, biaya dan pembangunan.
 - b. Urusan pembendaharaan
Tugasnya adalah menerima, menyimpan, dan mengeluarkan surat-surat berharga dengan fungsi pelaksanaan tata usaha pembendaharaan, pengendalian dana kas perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan seluruh kegiatan financial, logistic, personalia dan umum, serta mengkoordinir, mengawasi dan melaksanakan kegiatan penyusunan rencana keuangan dalam perusahaan.
 - d. Secara teknis manager keuangan dibantu oleh bagian personalia dan umum serta bagian pengadaan dan keuangan bertanggung jawab kepada direktur keuangan dan umum.
5. Bagian Penyortiran Surat dan Barang
- Bagian ini mempunyai tugas mengoperasikan, memelihara dan memperbaiki alat-alat sebagai berikut :
- a. Melakukan sortir terhadap surat dan barang yang akan dikirimkan sesuai dengan kota dan tempat yang akan dituju.
 - b. Melakukan penyortiran terhadap surat dan barang yang telah diterima untuk selanjutnya diantar kealamat yang dituju.
6. Bagian Operasi Harian Pengantaran Surat dan Barang
- a. Melakukan pengantaran surat dan barang sesuai dengan alamat yang dituju dalam surat dan barang terebut.
 - b. Membuat laporan atas pengiriman surat dan barang yang telah diantar oleh petugas.
 - c. Memisahkan surat yang tertera alamat yang salah untuk selanjutnya dikirim kembali kealamat berikutnya.
7. Bagian Niaga
- Bagian ini terdiri dari dua kelompok pelayanan khusus dan kelompok masyarakat. Masing-masing tugasnya adalah sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Memasarkan dan mempromosikan produk berupa jasa prangko maupun jasa pengantaran surat dan barang serta pembayaran-pembayaran lainnya.
- b. Melakukan distribusi pos.
- c. Melayani segala bentuk administrasi yang telah ditentukan oleh kantor pos.³⁰

Jenis-Jenis Jasa Pengiriman Pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru

PT. Pos Indonesia merupakan sebuah perusahaan milik negara yang bergerak di bidang jasa pengiriman. Pos Indonesia melayani pengiriman surat, dokumen, paket, bahkan uang. Sebagai perusahaan ekspedisi tertua di Indonesia, Pos Indonesia dapat dipastikan memiliki jaringan terluas yang menjangkau hingga ke pelosok negeri dan luar negeri. Maka dari itu, tidak heran jika Pos Indonesia tetap eksis hingga saat ini meski sudah banyak bermunculan jasa ekspedisi serupa dan sektor swasta. Untuk layanan jasa pengiriman PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru menawarkan 3 (tiga) jenis paket layanan pengiriman, yakni sebagai berikut :

1. Jasa paket pos biasa adalah paket pos yang dikirim melalui darat atau laut dan masih dalam wilayah Negara Indonesia dan diperlakukan secara biasa, waktu tempuh H+14 (hari pertama keberangkatan paket ditambah dengan empat belas hari sesudah keberangkatan paket). Apabila terjadi

³⁰ Aufa Sofyan, Bagian Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 12 Januari 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keterlambatan paket pos biasa tidak ada ganti rugi dari pihak PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru.

2. Jasa paket pos kilat khusus adalah paket pos yang dikirimkan melalui udara dan penyerahan kirimannya kealamat tujuan maksimal H+14 (hari pertama keberangkatan paket ditambah dengan empat hari sesudah keberangkatan paket).
3. Jasa paket pos exspress, adalah paket pengiriman yang dilakukan melalui rute cepat atau rute udara dengan prioritas khusus, jaringan terbatas, waktu tempuh maksimal H+1 (hari pertama keberangkatan paket ditambah dengan satu hari sesudah keberangkatan paket) dan biayanya lebih mahal.³¹

I. Aktivitas Perusahaan

Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru termasuk pelayanan di bidang jasa, sebagai pelayanan yang bergerak di bidang jasa, maka PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru melayani berbagai macam pelayanan jasa, di antaranya yaitu :

1. Pengiriman barang
2. Pengiriman surat
3. Pembayaran pajak kendaraan
4. Pembayaran billing, listrik, telp dan air
5. Pengiriman wesel
6. Pembukaan rekening bank

³¹ Aufa Sofyan, Bagian Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Panama Pekanbaru, wawancara, Pekanbaru, 12 Januari 2019. 12 Januari 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Pembayaran BPJS
8. Pengiriman uang ke seluruh bank di Indonesia
9. Pulsa.³²

Dari semua pelayanan jasa yang ada di atas, kebanyakan pelanggan yang menggunakan jasa PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru adalah di semua umur. Mereka kebanyakan menggunakan jasa PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru ini untuk mengirimkan barang dan dokumen serta pembayaran tagihan listrik.³³

Masyarakat Pekanbaru lebih dominan banyak menggunakan jasa pengiriman surat dan pengiriman barang, dalam paket pengiriman surat dan barang ada tiga jenis pilihan paket, yaitu : paket biasa, paket kilat dan paket jumbo. Paket biasa dan paket kilat yaitu maksimal berat barang yang dikirim adalah 10 sampai 20 kg, sedangkan paket jumbo yaitu berat maksimal adalah 20 sampai 100 kg.³⁴

Prosedur Pengiriman Paket Pos Pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru

Adapun prosedur pengiriman paket pos dalam PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru yaitu :

³² Muni, Petugas Loker PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 12 Januari 2019.

³³ Arief Joko Sentono, Pimpinan PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 12 Januari 2019.

³⁴ Muni, Petugas Loker PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 12 Januari 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Waktu pengantaran barang ke bagian pengiriman, di dalam kantor pos dinamakan COT (Cut Off Time) atau waktu tutupan, yaitu barang yang akan dikirim harus diantar ke bagian pengiriman barang yang akan dikirim sudah ditentukan jamnya untuk diantar ke bagian pengiriman yang kemudian akan diangkut dan dikirim ke alamat tujuan, yaitu :

- a. Pukul 10.00
- b. Pukul 12.00
- c. Pukul 14.00
- d. Pukul 17.00

2. Keberangkatan angkutan atau pengiriman

Pengiriman paket pos terbagi menjadi tiga antara lain : pengiriman melalui darat, pengiriman melalui laut dan pengiriman melalui udara. Masing-masing kiriman sudah ditentukan waktu atau jam keberangkatannya, yaitu:

- a. Jam 05.30 untuk udara
- b. Jam 08.00 untuk udara
- c. Jam 15.00 untuk udara
- d. Jam 18.00 untuk udara
- e. Jam 02.00 untuk darat (Sumbar-Riau)
- f. Jam 14.00 untuk darat (Riau-Jambi)
- g. Jam 04.00 untuk darat (Riau- Medan).³⁵

³⁵ Halde Fitri Amir, Bagian Operasi Barang Harian Surat dan Barang, *Wawancara*, Pekanbaru, 25 Januari 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Larangan Kiriman

Untuk menjaga keamanan kurir dan nama baik perusahaan pengiriman barang biasanya pihak PT. Pos Indonesia menetapkan larangan untuk pengiriman barang yang berbahaya atau melanggar hukum seperti di bawah ini:³⁶

1. Perusahaan tidak menerima barang berbahaya yang bisa meledak atau terbakar, obat-obatan terlarang, emas dan perak, uang logam, abu, cyanide, platimum, batu atau metal berharga, perangko, barang curian, cek tunai, money order, atau traveller's, cek, surat, barang antik, lukisan antik, binatang atau tanaman hidup.
2. Apabila si pengirim mengirimkan barang-barang tersebut tanpa sepengetahuan pihak PT. Pos Indonesia, maka si pengirim membebaskan perusahaan pengiriman barang dari seluruh klaim atas kerusakan, biaya yang mungkin timbul serta tuntutan dari pihak manapun.
3. Perusahaan pengiriman barang berhak untuk mengambil langkah-langkah yang dianggap perlu segera setelah perusahaan pengiriman barang mengetahui adanya pelanggaran.

³⁶ Halde Fitri Amir, Bagian Operasi Barang Harian Surat dan Barang, Wawancara, Pekanbaru, 25 Januari 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN TEORITIS

A Pengertian Minat

Minat diperoleh dari suatu proses belajar dan proses pemikiran yang membentuk suatu persepsi. Minat adalah kesadaran seseorang dalam suatu objek, suatu soal atau situasi yang bersangkutan paut dengan dirinya serta suatu fungsi jiwa untuk dapat mencapai sesuatu yang merupakan kekuatan di dalam dan di luar. Dalam menjalankan fungsinya minat berhubungan erat dengan pikiran dan perasaan.³⁷

1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pelanggan

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Faktor kebutuhan dari dalam, kebutuhan ini dapat berupa kebutuhan yang berhubungan dengan jasmani dan kejiwaan.
- b. Faktor motif sosial, timbulnya minat dalam diri seseorang dapat didorong oleh motif sosial yaitu kebutuhan untuk mendapatkan pengakuan, penghargaan dari lingkungan di mana seseorang itu berada.
- c. Faktor emosional, faktor ini merupakan ukuran intensitas seseorang dalam menaruh perhatian terhadap suatu kegiatan atau objek tertentu.³⁸

³⁷ Witherington, H.C., *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta : Aksara Baru 1999), hal. 26

³⁸ *Ibid*, hal. 27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Macam-Macam Minat Pelanggan

Minat dibagi menjadi dua yaitu :

- a. Minat primitif atau biologis yaitu minat yang timbul dari kebutuhan-kebutuhan jasmani berkaitan dengan soal makanan, comfort, dan aktivitas. Di mana ketiga hal ini meliputi kesadaran tentang kebutuhan yang terasa akan sesuatu yang dengan langsung dapat memuaskan dorongan untuk mempertahankan organisme.
- b. Minat kultural atau sosial yaitu minat yang berasal dari perbuatan belajar yang lebih tinggi tarafnya. Orang yang benar-benar terdidik ditandai dengan adanya minat yang benar-benar luas terhadap hal-hal yang bernilai.³⁹

3. Proses Minat Pelanggan

Proses minat pelanggan terbagi menjadi 4 golongan yaitu :

- a. Motif (alasan, dasar, pendorong)
- b. Perjuangan motif yaitu sebelum mengambil keputusan pada batin terdapat beberapa motif yang bersifat hukum dan harus di pilih salah satunya.
- c. Keputusan yaitu bagian yang berisi pemilihan antara motif-motif yang ada dan meninggalkan kemungkinan yang lain sebab tidak sama, mungkin seseorang mempunyai macam-macam keinginan pada waktu yang sama.
- d. Bertindak sesuai dengan keputusan yang diambil.⁴⁰

³⁹ *Ibid*, hal. 29

⁴⁰ Heri, P., *Pengantar Perilaku Manusia*, (Jakarta : EGC, 1998), hal. 89

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Hal-Hal Yang Berkaitan Dengan Minat Pelanggan

Beberapa hal yang berkaitan dengan minat pelanggan diantaranya adalah :

- a. Jika pekerjaan tidak jelas dan tidak menentu.
- b. Makin sulit suatu tugas makin besar minat dan tenaga untuk menyelesaikan tugas itu.
- c. Pekerjaan yang di lakukan secara cepat dan bersama-sama menimbulkan minat.⁴¹

B. Pengertian Jasa Pengiriman

Jasa pengiriman adalah kegiatan yang bergerak di bidang layanan pengiriman, terutama dalam hal ini adalah pengiriman barang. Telah kita ketahui, bahwa pengiriman barang adalah proses memindahkan barang dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Alat yang digunakan untuk memindahkan suatu barang dari satu tempat ke tempat yang lainnya dikenal sebagai alat transportasi. Sementara modal yang dipakai untuk memindahkan barangnya dapat melalui darat, laut, hingga udara. Baik itu pengiriman antar kota, hingga ke antar negara. Alasan mengapa orang atau perusahaan membutuhkan jasa pengiriman barang adalah alat transportasi yang mendukung dari orang atau perusahaan itu sangatlah terbatas. Maka dari itu, dibutuhkan jasa pihak lain untuk membantu melakukan pengiriman barang ke tujuan.⁴²

Fakta dari mengapa pengiriman barang terjadi, adalah karena beberapa hal sebagai berikut :

⁴¹ *Ibid*, hal. 90

⁴² Arief Joko Sentono, Pimpinan PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, wawancara, Pekanbaru 12 Januari 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Terdapat transaksi jual beli barang
2. Adanya kebutuhan barang di suatu tempat
3. Untuk mengisi kebutuhan stok barang di lokasi yang lainnya.

Suatu metode untuk dapat memindahkan suatu barang dari satu tempat ke tempat lainnya adalah :

1. Melakukan pemindahan menggunakan tenaga manusia.
2. Melakukan pemindahan menggunakan teknologi atau alat yang telah diciptakan oleh manusia, seperti mobil, gerobak, truk, kereta api, dan lain-lainnya.⁴³

C. Jenis-Jenis Jasa Pengiriman

Selain jasa pengiriman barang PT. Pos Indonesia, kini masyarakat lebih dimudahkan dengan banyaknya jasa pengiriman barang yang dapat digunakan untuk mempermudah dan mempercepat proses pengiriman suatu barang dari satu wilayah ke wilayah lainnya, dari pulau satu ke pulau lainnya, bahkan pengiriman barang ke seluruh negara.⁴⁴

Berikut ini jenis-jenis jasa pengiriman yang ada di Indonesia :

1. JNE

Perusahaan yang memiliki nama resmi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE) yang didirikan pada tanggal 26 November 1990 oleh H. Soeprapto Suparno. Awalnya perusahaan ini didirikan sebagai sebuah divisi dari PT. Citra van Titipan Kilat (Tiki) untuk mengurus jaringan kurir

⁴³ Arief Joko Sentono, Pimpinan PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru 13 Januari 2019.

⁴⁴ <https://wikipedia.org/>, di Akses Pada Tanggal 08 Agustus 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

internasional yang kegiatan usahanya terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan atau impor kiriman barang atau dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia.

Karena persaingan pasar domestik dilihat cukup menjanjikan, JNE juga memusatkan memperluas jaringan domestik. JNE mendapat keuntungan di jalur ini dan kemudian memperluas pelayanannya dengan logistik serta distribusi. Selama bertahun-tahun Tiki dan JNE berkembang dan menjadi dua perusahaan yang punya arah masing-masing dan menjadi saingan. Akhirnya JNE menjadi perusahaan diri sendiri dan membuat logo sendiri yang membedakannya dengan Tiki.⁴⁵

2. J & T

J & T atau J & T Express ini merupakan jasa pengiriman yang di awal kehadirannya banyak mendapat respon positif dari para pelaku bisnis online dalam mempercayakan pengiriman barangnya.

Dengan slogannya “Gratis Jemput Di Tempat” ini memang sangat menguntungkan penjual online yang akan mengirimkan barang tanpa harus mendatangi agen pengiriman. Dengan cukup menghubungi pihak agen J & T terdekat, maka dengan segera barang dijemput dan dikirimkan.

Mengenai pengiriman barang, ada yang unik dari jasa pengiriman ini, tidak ada kategori pengiriman cepat atau kilat namun hanya tipe reguler saja atau disebut paket EZ pada J & T. Bahkan pengiriman barang

⁴⁵ <http://library.upnvj.ac.id/pdf/3d3akpdf/201502023/bab3.pdf>, di Akses Pada Tanggal 08 Agustus 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melalui paket EZ pada J & T ini ternyata menyamai bahkan melebihi paket kilat yang biasa diberlakukan pada jasa pengiriman lainnya.

Bahkan di hari minggu, yang kebanyakan paket pending karena hari libur, J & T tetap melakukan pengiriman. Kelebihan lainnya dari J & T adalah paket pengiriman yang realtime dengan mengunduh aplikasinya di Playstore, kita bisa mengecek harga serta melacak pengiriman dengan mudah.

3. SiCepat

SiCepat termasuk salah satu dari yang diminati selain J & T maupun JNE, namun kehadirannya memberikan pilihan yang menarik. SiCepat termasuk yang memiliki pertumbuhan pelanggan terbanyak selain JNE dan J & T.

SiCepat merupakan perusahaan ekspedisi yang hadir sejak tahun 2004 yang meliputi transportasi udara dan darat. Dengan motto “*Your Delivery is Our Priority*”, SiCepat berkomitmen menjadi partner terpercaya khususnya bagi bisnis online dan e-commerce di seluruh Indonesia.

Kebanyakan pelanggannya yaitu para pengusaha online yang memanfaatkan jasa SiCepat untuk mengantarkan barang ke alamat pembeli dengan harapan lebih cepat. SiCepat pun mengklaim, bahwa untuk jarak dalam kota yang sama hingga Jabodetabek bisa diantarkan kurang dari 15 jam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Ninja Exspress

NinjaXpress yang merupakan layanan logistik asal Singapura ini, turut hadir di Indonesia sebagai program perluasan pasar yang sebelumnya hadir di berbagai negara termasuk Asia, Afrika, Amerika, Timur Tengah dan Turki.

NinjaXpress mengklaim bahwa saat ini mereka mendukung hingga 3.000 klien dan mampu mengirimkan 15.000 paket setiap harinya.

Sesuai dengan slogannya “*Layanan Pengiriman Paket Yang Mutakhir*”, NinjaXpress memanfaatkan kecanggihan teknologi yang membuat kita merasa spesial dengan menandatangani penerimaan barang melalui smartphone dan laporan secara online melalui email. Sesuai dengan karakteristik customer saat ini yang sangat antusias dengan teknologi, termasuk dalam jasa pengiriman barang.

NinjaXpress disebut juga Ninja Van yang saat ini sudah bekerja sama dengan beberapa marketplace ternama seperti Tokopedia dan Dekoruma.com. Saat ini, aplikasi NinjaXpress baru tersedia untuk Ninja Driver alias kurir NinjaXpress.

5. Tiki

Perusahaan jasa pengiriman yang memiliki nama lengkap PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) ini mengawali bisnisnya tahun 1970 di Jakarta. Perusahaan ini didirikan tepat pada tanggal 01 September 1970 oleh Soeprapto dan Ny. Soeprapto yang juga berperan sebagai pemegang saham. Pada tahun 1972 Tiki melakukan perombakan manajemen dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memasukkan Alm. Irawan Saputra, Gideon Wiraseputra dan Raphael Rusmandi yang awalnya melakukan kerja sama menjadi pemegang saham. Perusahaan Tiki ini pun semakin maju dan kini telah memiliki 800 titik pelayanan yang mampu menjangkau pelosok di dalam dan luar negeri.

6. First Logistik

Berkantor pusat di Tangerang, PT. Synergy First Logistik merupakan mitra resmi dari beberapa toko online ternama seperti Lazada, Zalora, Tokopedia, Blanja.com, Evelenia, Bilna dan Blibli.com. Didirikan pada tahun 2007, perusahaan kurir lokal ini melayani paket pengiriman sampai di hari yang sama (*same day services*), sampai di hari kerja berikutnya (*one night services*), dan sampai antara 2-3 hari berikutnya (*regular services*).

7. Indah logistik

Didirikan oleh Arizal Aziz pada awal tahun 2000 dengan nama CV Indah Travel yang berkembang pesat di daerah Sumatera. Karena titipan barang semakin banyak, perusahaan ini mendapat teguran dari Dinas Perhubungan setempat karena membawa barang melebihi kapasitas dan disarankan agar membuka perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas (PT) dengan izin khusus untuk Jasa Titipan Barang. Dan pada tahun 2007 PT. Indah Cargo pun lalu didirikan.

Akibat ketidakcocokan antara komisaris dan pendiri perusahaan, terjadilah perpisahan dan pembagian aset perusahaan. PT. Indah Cargo dihentikan kegiatannya dan diganti dengan didirikannya PT. Indah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Logistik pada tanggal 23 Desember 2011 yang juga bergerak di bidang jasa titipan.⁴⁶

8. Wahana Logistik

Memiliki nama lengkap PT. Wahana Prestasi Logistik atau lebih dikenal dengan nama Wahana Courier & Air Cargo Specialist merupakan perusahaan jasa pengiriman yang berdiri sejak bulan Juni 1998 dengan 5 orang pegawai dan hanya melayani jasa pengiriman dokumen dalam kota Jakarta.

Pada tahun 2002, perusahaan ini mulai mengembangkan jasa pengirimannya, tidak hanya melayani pengiriman dokumen tetapi juga melayani pengiriman paket atau barang besar maupun kecil untuk tujuan kota-kota besar di seluruh Indonesia. Pada Juli 2005, pelayanan pengirimannya ditingkatkan dengan melayani pengiriman ekspor lewat udara dan membuka kantor cabang di Singapura. Kini Wahana Logistik telah memiliki 44 kantor cabang utama yang tersebar di seluruh Indonesia, Singapura, dan Malaysia.⁴⁷

9. Pandu Logistik

Perusahaan dengan nama lengkap PT. Pandu Siwi Sentosa (PSS) ini didirikan pada tanggal 20 Agustus 1992 oleh Dr. HM Bhakty Kasry. Berawal dari sebuah ruko kecil di kawasan Jakarta Utara, perusahaan ini berhasil menunjukkan eksistensinya di bidang jasa pengiriman ekspres domestik.

⁴⁶ <http://indahlogistic.com/id?page=about>, di Akses Pada Tanggal 08 Agustus 2019.

⁴⁷ <http://wahanabekasi.blogspot.co.id/2013/sejarah-singkat-wahana-prestasi-logistik.html>,

Akses Pada Tanggal 08 Agustus 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada tahun 2000, Pandu Siwi Group didirikan dengan brand markingnya bernama Pandu Logistik, yang merupakan sinergi dari tiga pilar kekuatan utama yaitu PT. Pandu Siwi Sentosa, PT. Indah Jaya Express dan PT. Pandu Bella Trasindo. Pandu Logistik kini telah memiliki cabang yang berjumlah 150 cabang dan karyawan lebih dari 2000 orang yang tersebar di Indonesia serta jaringan team work yang tersebar di sebagian besar negara di dunia.

10. RPX

PT. Republic Express yang disingkat menjadi RPX, merupakan perusahaan dalam bidang logistik yang didirikan oleh Harsha E Joesoef pada tahun 1985. Awalnya perusahaan ini didirikan dengan nama PT. Repex Perdana yang menjadi mitra perusahaan logistik internasional asal Amerika Serikat FedEx. Sejak menjadi pemegang lisensi FedEx satu-satunya untuk Indonesia, RPX terus melakukan pengembangan bisnis.

11. Cahaya Logistik

Berlokasi di Jakarta Selatan, PT. Cahaya Logistik adalah perusahaan yang bergerak di dalam bidang distribusi pengiriman barang yang didirikan pada tahun 2008. Perusahaan yang juga membuka sistem agen atau waralaba ini, menawarkan jasa pengiriman dokumen dan paket ke seluruh wilayah Indonesia dengan biaya yang sangat murah dan tepat waktu. Cahaya logistik memiliki tiga layanan, yaitu Dokumen & Paket, Logistik, serta Warehousing.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. GO-SEND dari GO-JEK

GO-KILAT yang kini berganti nama GO-SEND, merupakan layanan baru dari GO-JEK bekerja sama dengan beberapa toko online yang melakukan tarif promo jauh dekat 15 ribu untuk wilayah Jakarta, dengan syarat jaraknya tidak boleh lebih dari 25 km dari toko yang menjual barang.

GO-SEND juga berlaku hanya untuk order yang masuk pukul 07.00-15.00 WIB (Senin-Jumat) dan ditiadakan pada hari libur nasional serta kondisi bencana alam (banjir, gempa, dan lain-lain).

Sebelum adanya layanan GO-KILAT, perusahaan yang didirikan oleh Nadiem Makarim dan diluncurkan pada tahun 2010 ini telah memiliki layanan lain selain jasa pengantaran penumpang oleh ojek, seperti GO-FOOD, GO-BOX, GO-CLEAN, GO-MESSAGE, GO-RIDE, GO-CAR, dan sebagainya. Pada intinya menggunakan GO-SEND, barang akan sampai dikirim di hari yang sama namun masih terbatas untuk jarak dekat atau dalam kota yang sama.⁴⁸

Wakalah dalam Islam

1. Pengertian Wakalah

Menurut bahasa wakalah dapat didefinisikan sebagai suatu perjanjian di mana seseorang menyerahkan suatu wewenang (kekuasaan) kepada orang lain untuk menyelenggarakan suatu urusan, dan orang lain

⁴⁸ <https://www.tokopedia.com/tokoradio/note/49818/kirim-gojek-go-kilat-tarif-promo-jauh-dekat-15-ribu-khusus-jakarta>. di Akses Pada Tanggal 08 Agustus 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut menerimanya, serta melaksanakannya untuk dan atas nama pemberi kuasa.⁴⁹

Wakalah dapat diartikan sebagai mewakilkan atau menyerahkan pekerjaan kepada orang lain agar bertindak atas nama orang yang mewakilkan selama batas waktu yang telah ditentukan. Atas jasanya tersebut, maka penerima kekuasaan dapat meminta imbalan tertentu dari pemberi amanah.⁵⁰

2. Jenis-Jenis Wakalah

Pada pelaksanaannya, wakalah terdiri dari tiga jenis yakni :

- a. *Wakalah muthlaqah*, yaitu perwakilan yang tidak terikat syarat tertentu. Barang yang diwakilkan adalah sesuatu yang berharga dapat berupa uang, barang, dokumen, surat berharga, atau barang berharga lainnya.
- b. *Wakalah muqayyadhah*, yaitu perwakilan yang terikat oleh syarat-syarat yang telah ditentukan dan disepakati bersama.
- c. *Wakalah al-ammah*, yaitu perwakilan yang lebih luas dari al-muqayyadah tetapi lebih sederhana dari al-mutlaqah.⁵¹

3. Dasar Hukum Wakalah

Landasan hukum tentang kebolehan pemberian kuasa ini tercantum dalam Al-Quran yang mengisahkan tentang Ashabul Kahfi (Surat Al-Kahfi) ayat 19 :

⁴⁹ Ascarya, *Op.Cit*, hal. 104

⁵⁰ *Ibid*.

⁵¹ *Ibid*, hal. 105

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

وَكَذَلِكَ بَعَثْنَاهُمْ لِيَتَسَاءَلُوا بَيْنَهُمْ ۚ قَالَ قَائِلٌ مِّنْهُمْ كَمْ لَبِثْتُمْ ۖ قَالُوا لَبِثْنَا يَوْمًا
أَوْ بَعْضَ يَوْمٍ ۚ قَالُوا رَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَا لَبِثْتُمْ فَابْعَثُوا أَحَدَكُمْ بِوَرِقِكُمْ هَذِهِ إِلَى
الْمَدِينَةِ فَلْيَنْظُرْ أَيُّهَا أَزْكَى طَعَامًا فَلْيَأْتِكُمْ بِرِزْقٍ مِّنْهُ وَلْيَتَلَطَّفْ وَلَا يُشْعِرَنَّ بِكُمْ
أَحَدًا ۚ

Artinya: "Dan demikianlah Kami bangkitkan mereka agar saling bertanya diantara mereka sendiri. Berkatalah salah seorang diantara mereka : "sudah berapa lamakah Kamu berada disini?". Berkata (yang lain lagi) Tuhan Kamu lebih mengetahui berapa lamanya Kamu berada disini. Maka suruhlah seorang diantara Kamu pergi ke kota dengan membawa uang perakmu ini, dan hendaklah dia berlaku lemah lembut, dan janganlah sekali-kali menceritakan halmu kepada seseorang pun." (Q.S. Al-Kahfi : 19)

Zaman sekarang, banyak orang yang mewakili urusannya kepada orang lain, adalah karena berbagai macam alasan. Ada yang karena tidak ada waktu untuk melaksanakannya urusannya sendiri, atau karena memang orang tersebut tidak memiliki kemampuan teknis dalam mengurus suatu masalah. Pemberian kuasa ini tentu saja ada yang sifatnya sukarela, adapun yang bersifat profit, dengan pemberian semacam upah/fee kepada pihak yang memberi kuasa.

4. Rukun dan Syarat Wakalah

a. Rukun Wakalah

Menurut ulama Mazhab Hanafi agar perwakilan itu dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan syarak, mereka yang berwakalah harus mengikuti rukun sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Pelaku akad, yaitu muwakil (pemberi kuasa) adalah pihak yang memberikan kuasa kepada pihak lain, dan wakil (penerima kuasa) adalah pihak yang diberi kuasa. Anak kecil yang dapat membedakan baik dan buruk dapat (boleh) mewakilkan dalam tindakan-tindakan yang bermanfaat, seperti perwakilan, untuk menerima hibah, sedekah, dan wasiat.
- 2) Objek akad, yaitu taukil (objek yang dikuasakan)
- 3) Shighah, yaitu ijab dan kabul.

b. Syarat Wakalah

Menurut ulama Mazhab Hanafi sesuatu yang diwakilkan adalah:

- 1) Orang yang mewakilkan adalah orang yang sah menurut hukum.
- 2) Pekerjaan yang diwakilkan harus jelas. Tidak boleh mewakilkan pekerjaan kepada orang lain yang tidak jelas.
- 3) Tidak boleh mewakilkan dalam hal ibadah karena ibadah menuntut dikerjakan secara badaniyyah dan dilakukan sendiri (seperti shalat, puasa, dan membaca ayat Al-Quran).⁵²

5. Syarat-Syarat Yang Boleh Diwakilkan

Syarat-syarat sesuatu yang diwakilkan adalah sebagai berikut :

- a. Menerima pergantian, maksudnya boleh diwakilkan pada orang lain untuk mengerjakannya. Tidak sah mewakilkan sesuatu seperti : sholat, puasa, dan membaca ayat Al-Quran.

⁵² Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Dimiliki oleh yang berwakil ketika ia berwakil. Oleh karena itu, batal mewakilkan sesuatu yang akan dibeli.
- c. Diketahui dengan jelas. Batal mewakilkan sesuatu yang masih samar, seperti seseorang berkata :”aku jadikan engkau sebagai wakilku untuk menikahkan salah seorang anakku.”
- d. Ada lafal yang menunjukkan ridho yang mewakilkan dan wakil menerimanya.⁵³

6. Hukum Mewakilkan Suatu Pekerjaan

Menurut Mazhab Hanafi bahwa hukum mewakilkan suatu pekerjaan sebagai berikut :

- a. Sunnah, disunnahkan mewakilkan suatu pekerjaan kepada orang lain yang dapat dipercaya dan ia sanggup menjaga benda-benda yang diwakilkan kepadanya. Wakalah adalah salah satu bentuk tolong menolong yang diperintahkan oleh Allah dalam Al-Quran, tolong menolong secara umum hukumnya sunnah.
- b. Wajib, diwajibkan mewakilkan suatu pekerjaan kepada seseorang yang dapat dipercaya bahwa dirinya sanggup menerima dan menjaga benda-benda tersebut.
- c. Haram, haram apabila seseorang tidak kuasa dan tidak sanggup memelihara benda yang diwakilkan. Bagi orang seperti ini diharamkan menerima benda yang diwakilkan sebab dengan menerima benda yang diwakilkan, berarti memberikan kesempatan kepada kerusakan atau

⁵³ Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hilangnya benda-benda yang diwakilkan sehingga menyulitkan bagi orang yang diberi perwakilan pekerjaan.

- d. Makruh, bagi orang yang percaya kepada dirinya sendiri bahwa dia mampu menerima atau menjaga benda yang diwakilkan, tetapi ia kurang yakin (ragu) pada kemampuannya, maka bagi orang yang seperti ini dimakruhkkan menerima benda titipan sebab dikhawatirkan dia akan berhianat terhadap benda yang diwakilkan kepadanya dengan cara merusak benda titipan atau menghilangkannya.⁵⁴

Dalam kontek hukum positif Indonesia mengenai perjanjian pemberian kuasa (wakalah) ini juga dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

- a. Kuasa Umum

Kuasa umum merupakan kuasa kepada orang lain yang dirumuskan dengan kata-kata yang umum, meliputi segala kepentingan. Dalam kuasa umum ini menurut Subekti, hanya meliputi perbuatan-perbuatan pengurusan, sehingga tidak pada hal-hal yang sifatnya mengalihkan atau membebani hak (*besh chikking*).

- b. Kuasa Khusus

Kuasa khusus akan diberikan untuk hal-hal yang sifatnya khusus, sehingga dalam surat kuasa itu harus dicantumkan kata-kata “kuasa khusus”. Adapun perbuatan yang harus didasarkan pada surat kuasa khusus antara lain adalah : mengajukan perkara ke pengadilan, serta

⁵⁴ *Ibid*, hal. 106

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemindah tangan barang (menjual, mengibahkan, dan mewakafkan).⁵⁵

Kedua macam bentuk pemberian kuasa ini, dalam Islam juga dapat dialihkan kepada pihak lain atau dilakukan kuasa substitusi. Hal ini diperbolehkan sepanjang dalam pemberian kuasa yang pertama dijelaskan secara tegas bahwa penerima kuasa mempunyai hak untuk memberikan kuasa kepada pihak lain. Apabila kuasa substitusi dilakukan tanpa didasarkan kepada kebolehan sebagaimana yang tercantum di dalam surat kuasa semula, berarti bahwa penerima kuasa telah melakukan urusan di luar kewenangannya. Jika terjadi demikian, maka konsekuensi yuridisnya adalah berupa tanggung jawab mengganti kerugian apabila yang dilakukan kuasa substitusi menimbulkan kerugian, bahkan perbuatan yang dilakukan oleh penerima kuasa semula tidak sah.⁵⁶

⁵⁵ Adiwarman A. Karim, *Ekonomi Islam : Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2001) hlm. 31

⁵⁶ *Ibid*, hal.32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapatlah ditarik kesimpulan dari penelitian ini yaitu :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya minat pelanggan pada PT Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru yaitu : keterlambatan barang kiriman sampai ke tempat tujuan, kualitas pelayanan, terjadinya kerusakan dan kehilangan pada barang kiriman, dan banyaknya jasa pengiriman lain.
2. Tinjauan ekonomi Islam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya minat pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru adalah belum sesuai dengan Ekonomi Islam, hal ini dikarenakan masih seringnya terjadi keterlambatan barang kiriman sampai ke tujuan, kualitas pelayanan yang masih kurang, serta kurang amanah dan bertanggung jawab terhadap kerusakan barang kiriman.

B Saran

1. Pihak PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru perlu memperhatikan keluhan pelanggan dan menanggapi secara serius, tidak hanya mendengarkan keluhan pelanggan tapi sebisanya agar diselesaikan dengan cepat. Kemudian pihak PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru perlu melakukan pembenahan dalam sistem antrian pada loket pelayanan agar

tidak terjadi antrian panjang yang menyebabkan ketidak nyamanan pelanggan. Begitu juga pihak PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru harus melakukan evaluasi kinerja petugas loket dengan cara melakukan pengawasan sehingga loket dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

2. Untuk menghindari hambatan yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pemberian pelayanan jasa pengiriman paket pos, PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru harus memperhatikan ketersediaan sumber daya manusia agar dapat memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan dan mengetahui informasi tentang pelayanan jasa paket pos. Kemudian PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru juga harus menjalin komunikasi yang baik agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam pelaksanaan pengiriman barang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2009.
- Adiwarman A. Karim, *Ekonomi Islam : Suatu Kajian Kontemporer*, Jakarta : Gema Insani Press, 2001.
- Annual Report PT. Pos Indonesia (Persero), 2018.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta, PT. Raja Grafindo, 2007.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syraiah*, Jakarta, PT. Raja Wali Press, 2013.
- Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*, Bandung : CV. Penerbit J-ART, 2002.
- Dr. Thamrin Abdullah, dkk, *Bank dan Lembaga Keuangan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Heri, P., Pengantar Perilaku Manusia, Jakarta : EGC, 1998.
- Imam Musbikin, *Qawaid Al-Fiqhiyah*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2001.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana 2004.
- KUHP Perdata tentang Perjanjian Pemberian Kuasa.
- Laporan Tahunan PT. Pos Indonesia (Persero), 2018.
- Muhammad, *Model-Model Akad di Bank Syari'ah (Panduan Teknis Pembuatan Akad/Pembiayaan Pada Bank Syari'ah*, Yogyakarta : UII Press, 2009.
- Mukti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta:Uberty, 2002.
- Sayyid Sabiq, *Ringkasan Fiqh Sunnah*, Ciracas Jakarta Timur, Beirut Publishing, 2014.
- Withtherington, H.C., Psikologi Pendidikan, Jakarta : Aksara Baru, 1999.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yusdiana, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Memilih Jasa Pengiriman Pada PT. Pos Indonesia (Persero)*, Medan, 2008.

Zaeni Syhadie, *Hukum Bisnis dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada 2006.

B. WAWANCARA

Arief Joko Sentono, *Pimpinan PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru*, 25 Januari 2019.

Aufa Sofyan, *Bagian Pelayanan PT. Kantor Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru*, 12 Januari 2019.

Halde Fitri Amir, *Bagian Operasi Barang Harian, Surat Dan Barang* , 25 Januari 2019.

Iwan Gunawan S, *Wakil Kepala Kantor PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru*, 12 Januari 2019.

M. Subadriansyah, *Bagian Penyortiran Surat Dan Barang*, 12 Januari 2019.

Muni, *Bagian Petugas Loker PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru*.

C. INTERNET

Caturagustyarini.blogspot.com/2010/02/visimisi-dan-tujuan-ptpos-indonesia.html?m=1

<https://admsinjaiposisindonesia.wordpress.com/2012/12/07/visi-misi-motto/amp/>

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pos-Indonesia>.

<http://indahlogistic.com/id?page=about>.

<http://library.upnvj.ac.id/pdf/3d3akpdf/201502023/bab3.pdf>.

<http://wahanabekasi.blogspot.co.id/2013/sejarah-singkat-wahana-prestasi-logistik.html>,

<https://www.google.com/amp/s/w3cargo.com/jasa-ekspedisi/amp/>

<https://www.lenterabisnis.com/pengertian-kualitas-pelayanan>.

<https://www.geooole.com/amp/s/www.cermati.com/artikel/amp/perbedaan-jasa-pengiriman-pos-indonesia-jne-tiki-fedex-dan-online>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<https://www.tokopedia.com/tokoradio/note/49818/kirim-gojek-go-kilat-tarif-promo-15rb-khusus-jakarta>.

<https://wikipedia.org/>.

Wildimaulidaseptina.blogspot.com/2013/11/tujuan-struktur-dan-proses-organisasi.html?m=1.

www.posindonesia.co.id/index.php/sejarah-pos/.



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ANGKET

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURUNNYA MINAT PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. POS INDONESIA CABANG PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM

PETUNJUK PENGISIAN

1. Angket ini hanya untuk penelitian saja, jawaban yang saudara berikan tidak akan berpengaruh terhadap posisi atau jabatan saudara
2. Berikan tanda (X) atau silang pada pilihan a, b, c, dan d yang sesuai dengan jawaban saudara
3. Terimakasih diucapkan kepada saudara yang telah bekerja sama dalam membantu memberikan data, semoga Allah SWT membalas kebaikan saudara.

A. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA :
 UMUR :
 JENIS KELAMIN :
 PENDIDIKAN TERAKHIR :

B. ANGKET

1. Apakah Saudara menggunakan jasa pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru ?
 - a. Iya
 - b. Tidak
 - c. Kadang-kadang
2. Apakah Saudara sering menggunakan jasa PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru ?
 - a. Iya
 - b. Tidak
 - c. Kadang-kadang
3. Apakah Saudara menggunakan jasa PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru karena kualitas pelayanannya ?
 - a. Iya
 - b. Tidak
 - c. Kadang-kadang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Apakah yang mendorong Saudara dalam menggunakan jasa PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru ?
 - a. Kualitas pelayanan
 - b. Lebih terjamin keamanannya
 - c. Saran dari teman-teman
 - d. Bisa menjangkau sampai ke seluruh pelosok Indonesia
5. Apakah Saudara pernah kecewa dengan jasa pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru ?
 - a. Iya
 - b. Tidak
 - c. Kadang-kadang
6. Kalau iya, apa yang membuat Saudara kecewa dengan jasa pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru ?
 - a.
 - b.
 - c.
7. Apakah Saudara juga menggunakan jasa pengiriman lain, selain PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru?
 - a. Iya
 - b. Tidak
 - c. Kadang-kadang
8. Apa alasan Saudara menggunakan jasa pengiriman lain, selain PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru ?
 - a. Kualitas pelayanan lebih baik
 - b. Lebih terjamin keamanannya
 - c. Lebih murah
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru ?
 - a. Baik
 - b. Sedang
 - c. Buruk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Apakah ketika Saudara menggunakan jasa PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru, pihak PT. Pos Indonesia memberikan potongan ongkos pengiriman pada Saudara ?
 - a. Iya
 - b. Tidak
 - c. Kadang-kadang
11. Apakah PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru akan mengganti barang yang Saudara kirim jika hilang atau tidak sampai ke tujuan ?
 - a. Iya
 - b. Tidak
 - c. Kadang-kadang
12. Apakah lokasi yang strategis mempengaruhi minat Saudara untuk menggunakan jasa PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru ?
 - a. Iya
 - b. Tidak
 - c. Kadang-kadang
13. Menurut Saudara apakah promosi produk PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru mendorong Saudara untuk menggunakan jasa tersebut ?
 - a. Mendorong
 - b. Cukup mendorong
 - c. Tidak mendorong
14. Apakah Saudara menggunakan semua produk yang ada pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru ?
 - a. Iya
 - b. Tidak
 - c. Kadang-kadang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skrripsi dengan judul *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURUNNYA MINAT PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. POS INDONESIA CABANG PANAM PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM (Studi Kasus PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru)*, yang ditulis oleh :

Nama : **IIN INDARWATI**
 NIM : 11325206476
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 03 Oktober 2019 M
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Wahidin, S.Ag., M.Ag.

Sekretaris
Syamsurizal, SE, MSc, AK, CA

Penguji I
Darmawan Tia Indrajaya, S.Ag., M.Ag

Penguji II
Muhammad Nurwahid, M.Ag

Kepala Bagian Tata Usaha
 Fakultas Syariah dan Hukum

Erni, S.Sos., MM

NIP. 19680226 199103 2 002

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www.Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 – 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:


Nama : IIN INDARWATI
 NIM : 11325206476
 Jurusan : Ekonomi Syariah
 Judul : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURUNNYA MINAT PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMANBARANG PADA PT. POS INDONESIA CABANG PANAM PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM** (Studi Kasus PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru)

Pembimbing : Zuraidah, M.Ag

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 09 Oktober 2019

An. Pimpinan Redaksi


M. Alpi Syahril, SH., MH., CPL
 NIP. 198804302019031010

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM
كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW


Jl. H. R. Soebrandt No. 155 Km. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 Po. Box. 1004 Telp. 0761-561645
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : rektor@uin-suska.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR USUL PENELITIAN

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. N A M A | : Iin Indrawati |
| 2. NOMOR MAHASISWA | : 11325206476 |
| 3. JUDUL USUL PENELITIAN | : Faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya minat pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada pt. Pos indonesia cabang panam pekanbaru |
| 4. Hari/Tgl. Diseminarkan | : Kamis / 31 Mei 2018 |
| 5. Hasil Seminar dirumuskan adalah | |
| a. Judul | : Disetujui / Ditolak / Disempurnakan |
| b. Latar Belakang Masalah | : Jelas / Masih Kabur / Perlu Perbaikan |
| c. Permasalahan | : Jelas / Masih Kabur / Dirumuskan kembali agar menjadi jelas |
| d. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | : Jelas / Mengambang / Perlu Perbaikan |
| e. Kerangka Teoritis (jika ada) | : Jelas / Kurang Jelas / Perlu Disempurnakan |
| f. Rumusan Hipotesis (jika ada) | : Cukup Tajam / Perlu Dipertajam |
| g. Metode Penelitian | : Jelas / Masih Kabur / Perlu Perbaikan |
| h. Daftar Pustaka | : Cukup / Belum untuk mendukung pemecahan masalah yang diteliti |

Demikianlah keputusan Tim Seminar disampaikan kepada yang bersangkutan, untuk selanjutnya disampaikan kepada Dekan / Wakil Dekan I

NARASUMBER


 Dr. H. Zulkayndri, M.Ag

Catatan :
 Perubahan Judul dalam Seminar
 Dikonsultasikan dengan Wakil Dekan I

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARIAH AND LAW**

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

**PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Proposal dengan judul **"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURUNNYA MINAT PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. POS INDONESIA CABANG PANAM PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM (Studi Kasus PT. Pos Cabang Panam Pekanbaru)"** ditulis oleh saudara:

Nama : IIN INDARWATI
NIM : 11325206476
Program Studi : EKONOMI SYARIAH

Diseminarkan pada :

Hari / Tanggal : KAMIS/ 31 MEI 2018
Narasumber : Dr. H. Zulkayandri, M.Ag

Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal Mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kepala Sub. Bagian Akademik

Pekanbaru, September 2018
Narasumber

Rosmiati, S.Ag

NIP. 19740910 200312 2 003

Dr. H. Zulkayandri, M. Ag
NIP. 19710105 1995031002

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS SYARIAH & HUKUM
 كلية الشريعة و القانون
 FACULTY OF SYARIAH AND LAW
 Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 Po. Box. 1004 Telp. 0761-561645
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : rektor@uin-suska.ac.id

SURAT KETERANGAN
 Nomor : Un.04/F.I/PP.01.1/8853/2018

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : IIN INDARWATI
 N I M : 11325206476
 Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Telah Lulus :

UJIAN KOMPREHENSIF

Yang diselenggarakan pada tanggal : 4 OKTOBER 2018

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 7 November 2018

Dekan,



DR. Drs. H. Hajar, M. Ag
 NIP. 195807121986031005

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmpstsp@riau.go.id Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/14198
TENTANG



182010

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IPP.00.9/7349/2018 Tanggal 25 September 2018**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

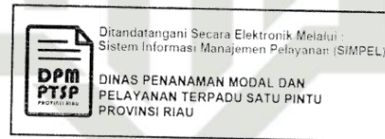
- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : IIN INDARWATI |
| 2. NIM / KTP | : 11325206476 |
| 3. Program Studi | : EKONOMI ISLAM |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURUNNYA MINAT PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. POS INDONESIA CABANG PANAM PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM (STUDI KASUS PT. POS INDONESIA CABANG PANAM PEKANBARU) |
| 7. Lokasi Penelitian | : PT. POS INDONESIA CABANG PANAM PEKANBARU |

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 2 Oktober 2018



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan Cabang PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Berkenaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmtsp@riau.go.id Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/14198
TENTANG



182010

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IPP.00.9/7349/2018** Tanggal 25 September 2018, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

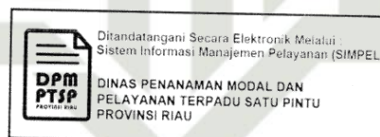
- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : IIN INDARWATI |
| 2. NIM / KTP | : 11325206476 |
| 3. Program Studi | : EKONOMI ISLAM |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURUNNYA MINAT PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. POS INDONESIA CABANG PANAM PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM (STUDI KASUS PT. POS INDONESIA CABANG PANAM PEKANBARU) |
| 7. Lokasi Penelitian | : PT. POS INDONESIA CABANG PANAM PEKANBARU |

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 2 Oktober 2018



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Pimpinan Cabang PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru
- Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmpptsp@riau.go.id Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/14198
TENTANG



182010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/7349/2018 Tanggal 25 September 2018**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | IIN INDARWATI |
| 2. NIM / KTP | 11325206476 |
| 3. Program Studi | EKONOMI ISLAM |
| 4. Jenjang | S1 |
| 5. Alamat | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURUNNYA MINAT PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. POS INDONESIA CABANG PANAM PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM (STUDI KASUS PT. POS INDONESIA CABANG PANAM PEKANBARU) |
| 7. Lokasi Penelitian | PT. POS INDONESIA CABANG PANAM PEKANBARU |

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 2 Oktober 2018



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan Cabang PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

JL. ARIFIN AHMAD NO 39 TELP. – FAX : (0761) 39399 PEKANBARU



232018

**REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 052/BKBP-REKOM/2019/292**

- a. Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
- b. Menimbang : Rekomendasi Dari Kepala Dnas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, Nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/15582 Tanggal 25 September 2018, Perihal Pelaksanaan Kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru memberikan Rekomendasi kepada :

1. Nama : **IIN INDRAMATI**
2. NIM : 11325206476
3. Fakultas : SYARIAH DAN ILMU UIN SUSKA
4. Jurusan : EKONOMI ISLAM
5. Jenjang : S1
6. Judul Penelitian : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMEPENGARUHI TURUNNYA MINAT PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. POS INDONESIA CABANG PANAM PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM (Studi Kasus Kantor Pos Cabang Panam Pekanbaru)**
7. Lokasi Penelitian : JLN. HR. SUBRANTAS PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika kantor/lokasi penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Menyampaikan hasil riset 1 (satu) rangkap kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru sesuai pasal 23 PERMENDAGRI No. 64 Tahun 2011.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 01 Oktober 2018

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KOTA PEKANBARU
KABID POLITIK DAN HUBUNGAN ANTAR LEMBAGA

Drs. H. ZULNAWRAWAN, M.Si
NIP. 19690701198909 0 001

Tembusan

Di Sampaikan Kepada Yth :

1. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau di Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PT. POS INDONESIA (PERSERO)
KANTOR POS CABANG PANAM PEKANBARU 28293
PANAM KEC. TAMPAN KABUPATEN PEKANBARU
 JL. HR. SOEBRANTAS No.33 Telp. (0761)32661 Kode Pos. 28293

SURAT KETERANGAN

No. 01/UM/II/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Kantor PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru Kabupaten Pekanbaru dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : IIN INDARWATI
 Nim : 11325206476
 Jurusan : Ekonomi Syariah
 Mahasiswa : UIN SUSKA RIAU

Telah mengadakan penelitian ilmiah untuk penyusunan tugas akhir skripsi di Kantor Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru Kabupaten Pekanbaru dengan judul skripsi "**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turunnya Minat Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam**" terhitung dari tanggal 10 Januari 2019 sampai 01 Februari 2019.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 02 Februari 2019

Kepala Kantor,



Arief Joko Sentono
POS INDONESIA
PEKANBARU
 NIPPOS : 971355253

UIN SUSKA RIAU



BIOGRAFI PENULIS

Iin Indarwati, lahir di Pulau Kecil Desa Mekar Jaya, Kecamatan Reteh, Kabupaten Indragiri Hilir Tembilahan, Provinsi Riau. Anak pertama dari dua bersaudara. Merupakan anak dari Baharuddin dan Mudrikah. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SDN 021 Pulau Kecil Kecamatan Reteh Tembilahan dan lulus pada Tahun 2007, selanjutnya Penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP N 02 Pulau Kijang Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau dan lulus pada Tahun 2010 dan melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMAN 01 Reteh Kabupaten Indragiri Hilir dan lulus pada Tahun 2013. Selanjutnya Penulis melanjutkan pendidikan di sebuah Universitas Islam di Kota Pekanbaru yakni Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU), dengan jurusan Ekonomi Islam di Fakultas Syariah Dan Hukum.

Pada bulan Juli-Agustus Tahun 2015 Penulis melakukan magang di Bank Riau Kepri Syariah Cabang Tembilahan. Selanjutnya pada bulan Juli-Agustus Tahun 2016 Penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Pulau Kijang Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.

Untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Syariah Dan Hukum UIN SUSKA RIAU, Penulis menyelesaikan skripsi dengan judul “**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turunnya Minat Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus PT. Pos Indonesia Cabang Panam Pekanbaru)**”. Pada tanggal 26 September 2019 Penulis melaksanakan Sidang Munaqasyah atau Sidang Skripsi dan dinyatakan “**LULUS**” dan berhak menyandang gelar Sarjana Ekonomi (SE) dengan Predikat IPK 3,26.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.